



Rafael Marques de Oliveira Mathias

**O DESIGN COMO FERRAMENTA
PARA PARTICIPAÇÃO CÍVICA
DIGITAL: O EMPODERAMENTO
DE PESSOAS COM DIVERSIDADE
FUNCIONAL**

Universidade do Minho
Escola de Arquitetura





Universidade do Minho

Escola de Arquitetura

Rafael Marques de Oliveira Mathias

**O DESIGN COMO FERRAMENTA
PARA PARTICIPAÇÃO CÍVICA
DIGITAL: O EMPODERAMENTO
DE PESSOAS COM DIVERSIDADE
FUNCIONAL**

Dissertação de Mestrado

Mestrado em Design de Produto e Serviços

Trabalho efetuado sob a orientação dos(as)

Professora Doutora Alison Burrows

Professora Doutora Paula Trigueiros

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença [abaixo](#) indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



**Atribuição-Compartilha
CC BY-SA**

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

A handwritten signature in blue ink, reading 'Rafael Mathias', written over a horizontal line.

Rafael Marques de Oliveira Mathias

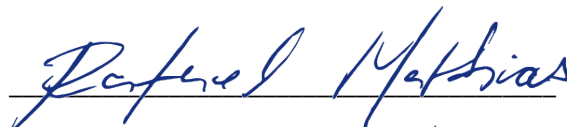
AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, minha mãe pelo incentivo e persuasão para que eu tomasse a iniciativa de realizar este mestrado e a mudança de vida. Também por sua assistência, amor, suporte e conselhos durante todo este tempo. As minhas irmãs que sempre compartilham suas alegrias, carinho e amor comigo, pontos muito importantes para vencer as batalhas do dia a dia. A meu pai, por todo o seu amor, apoio e suporte nesta nova fase da minha vida. A meus tios, tia e primo, por estarem presentes (mesmo que a distância) com seus sorrisos e alegrias, que tanto melhoram e deixam mais leve o cotidiano. A minhas avós pelas orações, apoios, auxílios, preocupação e atenção, ainda mais com estas novas ferramentas digitais que necessitam de algum esforço para serem utilizadas. A minha esposa pelo apoio, paciência, companhia e parceria. A meu padrasto e madrasta por estarem juntos a meus pais e em conjunto a eles darem total apoio, incentivo e suporte. A minha sogra pelos conselhos e acompanhamento. A toda a minha família e meus amigos de Portugal pela força durante essa jornada inédita e inesperada. As minhas orientadoras, agradeço pela confiança, disposição e dedicação.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

A handwritten signature in blue ink, reading 'Rafael Mathias', is written over a horizontal line.

Rafael Marques de Oliveira Mathias

Resumo

A Participação Cívica Digital é atualmente uma área de interesse emergente. Ela permite aproximar governos e cidadãos através das tecnologias digitais, estudando formas como esta pode favorecer a democracia. Este estudo busca entender a Participação Cívica de pessoas com diversidade funcional (PCD) mediada por processos e tecnologias digitais. Para aprimorar a relevância dos dados obtidos, optou-se por adicionar profissionais (como representantes de associações de PCD, profissionais de educação especial e saúde) e pesquisadores de algum modo focados em PCD na sua pesquisa. Com o intuito de contribuir para o empoderamento das pessoas com diversidade funcional, entendeu-se importante compreender melhor o público alvo, conhecer as soluções digitais que estão a usar e as limitações das mesmas. Para um entendimento mais aprofundado, fez-se uma revisão de literatura sobre a situação das pessoas com diversidade funcional na sociedade no geral, em Portugal e no Brasil. Também se estudaram casos a respeito do papel e estratégias inclusivas do Design em relação à sociedade e à população com diversidade. Este cenário mostrou que a inclusão digital e social é imperiosa e a acessibilidade fundamental. Esta pesquisa, de natureza qualitativa, constou da realização de entrevistas semi-estruturadas a 16 participantes, divididos em três perfis: seis pessoas com diversidade funcional, cinco profissionais e cinco pesquisadores. Em face das condicionantes da pandemia em curso, estas entrevistas foram realizadas online e analisadas tematicamente através de um diagrama de afinidades. Os resultados foram estruturados em sete temas: Características dos participantes, Vantagens, Problemas, Soluções, Interação, Pertencimento e Participação cívica. A discussão dos resultados revelam três ideias relevantes: (i) nenhum participante revelou sentimentos de exclusão total, ou que “não se sentisse ouvido”; (ii) todos os participantes mostraram interagir tanto presencialmente como virtualmente – as PCD apresentaram uma preferência pela relação presencial em detrimento das virtuais, mas também foram os participantes que destacaram mais vantagens da interação virtual, salientando alguns aspetos a melhorar; (iii) o potencial da interação digital para o empoderamento efetivo de PCD em processos de intervenção cívica. O estudo permitiu observar que por vezes as próprias pessoas não têm noção de que a sua ação é uma forma de participação cívica na sociedade, além de que esta participação cívica ainda não é uma conquista plenamente realizada.

Na sua conclusão, referem-se exemplos e perspetivas de desenvolvimento futuro acerca de como a participação cívica digital pode se concretizar através de tecnologias no mercado, salientando-se a importância das ferramentas do Design neste processo. Refere-se a importância de se considerarem também questões complementares, como por exemplo a democracia, engajamento

cívico e a própria necessidade das pessoas com diversidade funcional na conceção de ferramentas eficazes. Em suma, percebe-se como o Design tem um papel de intervenção oportuno, não só no desenvolvimento de produtos e serviços que promovam uma participação cívica relevante, mas também na aplicação de processos de participação inclusiva e co-criação dessas mesmas soluções.

Palavras-chave: Inclusão; Participação Cívica Digital; Tecnologia; Interação Virtual; Pessoas com Diversidade Funcional

Abstract

Digital Civics is an emerging area of interest today. It allows governments and citizens to come together through the use of digital technologies, by studying ways in which they can foster democracy. This study seeks to understand the Civic Participation of people with functional diversity (PFD) mediated by digital processes and technologies. To improve the relevance of the data collection, professionals (such as representatives of PFD associations, educators of PFD, and health professionals) and researchers in some way focused on PFD in their research were also included. In order to contribute to the empowerment of people with functional diversity, it was considered important to better understand the target audience, to know the digital solutions they currently use, and their limitations. For a more in-depth understanding, a literature review was conducted on the situation of people with functional diversity in society in general, in Portugal, and Brazil. Cases regarding the role and inclusive strategies of Design in relation to society and diverse populations were also studied. This scenario showed that digital and social inclusion is imperative and accessibility is fundamental. This qualitative research consisted of semi-structured interviews with 16 participants, divided into three categories: six people with functional diversity, five professionals, and five researchers. Because of the ongoing pandemic, these interviews were conducted online and analysed thematically through an affinity diagram. The results were organised into seven themes: Participant characteristics, Advantages, Problems, Solutions, Interaction, Belonging, and Civic participation. The discussion of the results reveals three relevant ideas: (i) none of the participants revealed feelings of total exclusion, or that they “didn’t feel heard”; (ii) all participants interacted with others both in person and virtually – PFD showed a preference for face-to-face relationships over virtual ones, but they were also the participants who highlighted the most advantages of virtual interaction, emphasizing some aspects to improve; (iii) the potential of digital interaction for the effective empowerment of PFD in civic intervention processes. The study evidenced that sometimes people themselves are not aware that their action is a form of civic participation in society, and that this civic participation is not yet fully realized.

The conclusion describes examples and perspectives for future development regarding how digital civics can be achieved through technologies available on the market, emphasizing the importance of Design tools in this process. It further outlines the importance of also considering complementary issues, such as democracy, civic engagement, and the real need of people with functional diversity in the design of effective tools. In short, it is clear how Design has a timely role in terms of intervention, not only in the development of products and services that promote meaningful

civic participation, but also in the application of inclusive participation and co-creation processes for these same solutions.

Keywords: Inclusion; Digital Civics; Technology; Virtual Interaction; People with Functional Diversity

Índice

1	INTRODUÇÃO	1
1.1	Definição do problema	1
1.1.1	Motivação e desenvolvimento pessoal	1
1.1.2	Fundamento teórico	2
1.2	Desenho da investigação	4
1.2.1	Objetivos	4
1.2.2	Considerações metodológicas	4
1.3	Estrutura da dissertação	6
2	ESTADO DA ARTE: DIVERSIDADE, DESIGN E DEMOCRACIA DIGITAL.....	9
2.1	Pessoas com diversidade funcional na sociedade	9
2.1.1	Situação das pessoas com diversidade em Portugal	10
2.1.2	Situação das pessoas com diversidade no Brasil	11
2.1.3	Inclusão social	13
2.1.4	Inclusão digital	15
2.2	Design ao serviço da sociedade e da diversidade	18
2.2.1	O papel social do Design	18
2.2.2	Formas de pensar Design para a inclusão	19
2.2.3	<i>User Experience</i> – uma visão holística de Design	24
2.3	Participação Cívica Digital	25
2.3.1	Democracia	25
2.3.2	Engajamento cívico	26
2.3.3	Estrutura da participação cívica digital perante governos	29
2.3.4	Participação Cívica Digital na prática	29
3	TRABALHO DE CAMPO	33
3.1	Participantes da pesquisa	33
3.1.1	Critérios de seleção e amostragem	33
3.1.2	Método de abordagem a potenciais participantes	33

3.1.3	Não participação	34
3.2	Métodos e materiais de coleta de dados	34
3.2.1	Consentimento informado	34
3.2.2	Guião da entrevista.....	35
3.2.3	Configuração da coleta de dados	36
3.2.4	Gravação de áudio/visual	38
3.3	Análise de dados	38
3.3.1	Transcrição dos resultados	38
3.3.2	Método de análise	39
3.4	Resultados.....	40
3.4.1	Características dos participantes	41
3.4.2	Vantagens	46
3.4.3	Problemas.....	54
3.4.4	Soluções	65
3.4.5	Interação.....	69
3.4.6	Sentimento de pertencimento	72
3.4.7	Participação cívica de pessoas com diversidade funcional	75
4	DISCUSSÃO	77
4.1	O panorama dos contextos de uso atuais	77
4.2	O uso de soluções digitais para dar voz a PCD	79
4.3	Potenciar a colaboração e o empoderamento em processos de intervenção cívica	81
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	83
5.1	Conclusões.....	83
5.2	Cumprimento dos objetivos.....	84
5.3	Limitações.....	85
5.4	Recomendações para trabalho futuro	86
6	REFERÊNCIAS	89
7	ANEXOS	94
7.1	Anexo 1 - Resumo alargado artigo Includit	95
7.2	Anexo 2 – Folheto informativo.....	107

7.3	Anexo 3 – Consentimento Informado	110
7.4	Anexo 4 – Guião das entrevistas	112
7.5	Anexo 5 – Diagrama de Afinidades.....	114

Lista de imagens

Figura 1 – Imagens da interface da app 1746 (fonte: Google Play Store)	3
Figura 2 – Identificação do âmbito desta investigação (a vermelho) usando o modelo de Design Centrado no Utilizador (Ref. ISO 9241-910)	6
Figura 3 - Desenho da investigação	7
Figura 4 – Imagens da app FeedFinder (fonte: Google Play)	30
Figura 5 – Imagem da plataforma App Movement (fonte: app-movement.com)	30
Figura 6 – Imagem da plataforma Bootlegger (fonte: bootlegger.com).....	31
Figura 7 – Imagem da plataforma Colab (fonte: colab.re)	31
Figura 8 - Imagem da plataforma Braga Resolve (fonte: bragaresolve.pt).....	32
Figura 9 - Evolução do diagrama de afinidades, concebido em Lucidchart.....	40
Figura 10 - Temas e subtemas resultantes do diagrama de afinidades.....	41
Figura 11 - Trabalho futuro ilustrado com base no modelo de Design Centrado no Utilizador (ISO 9241-210).....	87

1 INTRODUÇÃO

1.1 Definição do problema

1.1.1 Motivação e desenvolvimento pessoal

O meu foco de interesse original foi a criação de uma plataforma digital (uma app). O objetivo era estudar melhor as opções existentes no mercado e assim criar uma opção mais acessível para as pessoas ou atender a questões problemáticas encontradas durante o estudo. Entretanto, no início do planeamento da investigação, fui apresentado ao projeto das orientadoras Alison Burrows e Paula Trigueiros, no âmbito do projeto RiseWise¹, o qual almejava entender a participação cívica de mulheres e pessoas com diversidade na sociedade e qual o papel da tecnologia neste processo. A investigação aqui descrita é uma adaptação deste tema, que reflete os meus interesses e ambições pessoais.

Me identifiquei com este tema principalmente por causa da parte tecnológica envolvida, o que estava completamente alinhado com o que planejei desde o início. Além disso, senti-me inspirado a mostrar que seria mais importante ainda entender o contexto social, me conectar com o público em questão para, a partir de então, criar alguma solução digital que possa vir a ter maior probabilidade de sucesso futuramente. Este processo de amadurecimento pessoal e atualização do projeto permitiu que eu me reinventasse, ampliasse meus horizontes e consequentemente os conhecimentos.

Esta proposta instigou-me a estar em contacto mais próximo com as realidades percebidas pelas pessoas com diversidade funcional. Para tanto percebi que seria necessário o desenho de uma, investigação rigorosa e mais aprofundada para a coleta de dados diretamente com este grupo. Este conhecimento adquirido e alinhado com os pensamentos, entendimento e vivência destas pessoas, poderia enriquecer o processo criativo, transformando-se em um método mais inclusivo e com uma probabilidade muito maior de sucesso. Nos casos em que os utilizadores não são ouvidos os projetos

¹ RiseWise é um grande projeto europeu que centra-se em compreender as experiências de mulheres com deficiência sob diferentes perspetivas, procurando identificar necessidades e melhores práticas com o propósito de integração e melhoria da sua qualidade de vida. Mais informação disponível em: <http://www.risewiseproject.eu/>

de produtos e serviços podem ficar empobrecidos, pois centram-se apenas nos conceitos e preconceitos do Designer.

Esta nova trajetória acabou por levar este projeto para uma oportunidade de participar numa conferência internacional sobre o tema da Inclusão. A conferência INCLUDiT busca fomentar o diálogo, a partilha e a divulgação científica de investigações e boas práticas nas áreas da inclusão e acessibilidade. Em 2020, sua sexta edição, optou por adotar a opção exclusivamente online com diversas apresentações em simultâneo utilizando plataformas de vídeo conferência, o que se tornou completamente alinhado com o estudo que realizei.

Com grande gratidão recebi a notícia de que o resumo alargado sobre esta pesquisa (Anexo 1) foi aceite pelo painel científico do INCLUDiT, que o elogiou tanto pelos ricos conteúdos colhidos sobre as pessoas com diversidade, como também sobre as opções de recolha e análise de dados adotadas por mim (descritas em detalhe nas secções 3.2 e 3.3, respetivamente) e realizadas exclusivamente online devido ao contexto pandémico da Covid-19 (discutido na secção 3.4.5.3). Este interesse voltou a ser evidente aquando da minha apresentação na conferência virtual, tendo o interesse do público incidido particularmente sobre o processo de análise de dados realizado online através da ferramenta LucidChart (descrito em detalhe na secção 3.3.2). O resultado desta participação (Anexo 1) está publicado numa ata de resumos alargados (Mathias et al. 2020), havendo também um artigo completo que foi submetido em dezembro de 2020 e está sob consideração pelo painel científico para sua eventual publicação. A nível pessoal, reconheço e agradeço a partilha de conhecimento que não imaginava adquirir antes do início desta dissertação.

1.1.2 Fundamento teórico

Este projeto tem como foco a exploração do tema *Digital Civics* ou, segundo a nossa tradução, “Participação Cívica Digital”. Optou-se por utilizar este termo para evitar a ambiguidade gerada pela tradução literal de *Digital Civics*, que seria “Civismo Digital”. A Participação Cívica Digital consiste numa área emergente que busca entender como a tecnologia digital ajuda a população no suporte a modelos de “prestação de serviços, organização e capacitação dos cidadãos” (Vlachokyriakos et al., 2016, p. 1096). Traz consigo o aspeto muito importante de projetar para o cidadão e não para o consumidor, além de promover o verdadeiro empoderamento dos cidadãos (Olivier & Wright, 2015). A Participação Cívica Digital traz uma nova configuração de governo e cidadania, mais relacional do que transacional, sendo o pensamento político e a ação co-produzidos e co-proprietários através do diálogo

entre diferentes experiências, valores e conhecimento (Olivier & Wright, 2015). Tendo como base o trabalho em conjunto, pode-se criar um cenário participativo no qual possam explorar o valor de um modelo alternativo de prestação de serviços, tendo assim uma alternativa para o posicionamento tradicional do governo com suas prestações de serviços público – onde os cidadãos são consumidores de serviços, o governo local produtores de informações e a tecnologia digital apenas um meio de transmissão de informações (Olivier & Wright, 2015).

Um outro aspeto importante para uma participação cívica digital plena e inclusiva prende-se necessariamente com a promoção da inclusão digital e social, uma vez que “estar incluído na sociedade é condição vital para o desenvolvimento de qualquer cidadão” (Martini, 2005, p. 22). O mundo digital tem o potencial de facilitar o acesso a informação a todas as pessoas e, em particular, pode mudar favoravelmente o quotidiano das pessoas com diversidade funcional. Por exemplo, uma plataforma digital pode fornecer espaços para que os cidadãos possam desempenhar um papel mais ativo na definição de agendas, tomar decisões sobre a prestação de serviços e sua administração, e desempenhar um papel central na tomada de provisões sustentáveis e resilientes. Sendo devidamente projetadas e acessíveis, essas plataformas têm potencial para abrir novas possibilidades e formas de interação entre as partes interessadas (cidadãos, conselhos locais, ONGs e empresas) sobretudo com base no diálogo e na necessidade dos indivíduos (Vlachokyriakos et al., 2016). Tomemos como exemplo uma app lançada pela prefeitura da cidade do Rio de Janeiro (Brasil) em 2011, o 1746 (Figura 1).

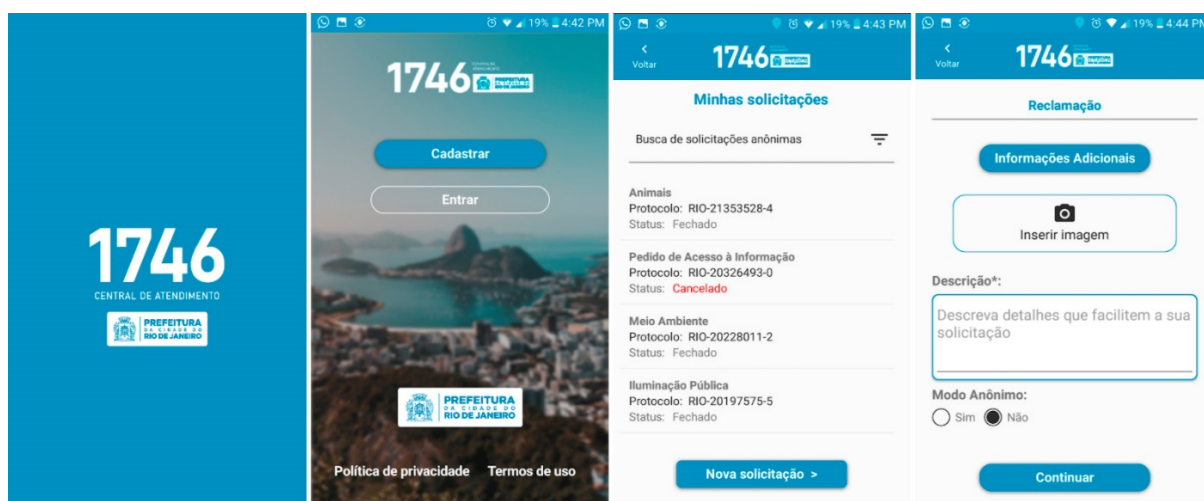


Figura 1 – Imagens da interface da app 1746 (fonte: Google Play Store)

Esta app permite que os utilizadores registem problemas que encontrem na sua freguesia e enviem fotos em tempo real para solicitar a sua reparação. A app contém as 13 secretarias e órgãos

públicos cadastrados (disque sinal; disque luz; teleburaco; disque IPTU; nota carioca; disque transporte; defesa civil; telessaúde; disque dívida ativa; teleordem; disque ordem; disque patrulha; telecomlurb) (Neno, 2011). Essa plataforma facilita a vida dos cidadãos, oferecendo uma opção de fácil acesso para reportar os problemas que encontrem na cidade, mas também para os próprios funcionários de cada setor, agilizando o processo para descobrir onde há problemas que necessitam de solução. Interessa, porém, investigar oportunidades para a criação de aplicações focadas em promover a participação cívica digital de pessoas com diversidade junto de outros cidadãos, comunidades e instituições capazes de realizar as suas necessidades.

1.2 Desenho da investigação

1.2.1 Objetivos

O objetivo geral deste trabalho foi contribuir para o empoderamento de pessoas com diversidade funcional através da exploração do conceito de Participação Cívica Digital. A fim de atingir este objetivo geral, o trabalho foi guiado pelos seguintes objetivos específicos:

- Compreender os contextos de uso atuais do público-alvo a fim de identificar as suas reais necessidades;
- Explorar o uso de soluções digitais (apps), visando perceber as suas limitações atuais bem como o seu potencial para dar mais voz a pessoas com diversidade funcional;
- A longo prazo, conectar vários tipos de potenciais utilizadores (por exemplo, pessoas com diversidade funcional, as instituições que as representam e investigadores que trabalham em áreas relevantes) para fomentar a sua colaboração e empoderamento em processos de intervenção cívica.

1.2.2 Considerações metodológicas

Este trabalho ambiciona contribuir para dar mais voz às pessoas com diversidade funcional e desta forma empoderá-las no processo de participação cívica. Acreditando que a participação cívica digital tem implícita a colaboração entre instituições de poder, como sejam os governos locais, e (Vlachokyriakos et al., 2016), o projeto tem uma abordagem de design centrado no humano (ISO

9241-210, 2019). A Figura 2 ilustra o modelo de design centrado no humano e identifica (a vermelho) o âmbito do trabalho aqui desenvolvido.

Segundo este modo de pensar o Design, é fundamental envolver o utilizador no desenvolvimento de novos serviços e produtos. Ao invés do designer em sua criação seguir um movimento apenas interior, numa posição mais democrática e interativa, busca conhecer o interesse e demanda do utilizador. Mais do que uma comunicação horizontal, propõe-se uma metodologia que proporcione a participação e a cocriação. Optou-se por uma investigação qualitativa, em que se procurou auscultar uma variedade de perspetivas através de entrevistas semiestruturadas. Inserir utilizadores com diversidade funcional durante o planeamento do produto é uma estratégia essencial, que contribui para diminuir a falta de conhecimento sobre as limitações e as consequências da utilização do produto (que não foi pensado em também atender a esta demanda) e aproxima o desenvolvimento dos designers com a realidade enfrentada por estas pessoas (Costa, 2017). É importante destacar uma outra afirmação que informou o desenho desta pesquisa: “[...] as pessoas com diversidade não devem ser vistas como objetos passivos, recetores de caridade, tratamento médico e proteção social, mas como sujeitos ativos com o direito de decidir por si próprios e de participar ativamente como membros da sociedade” (Persson et al., 2014, p. 11).

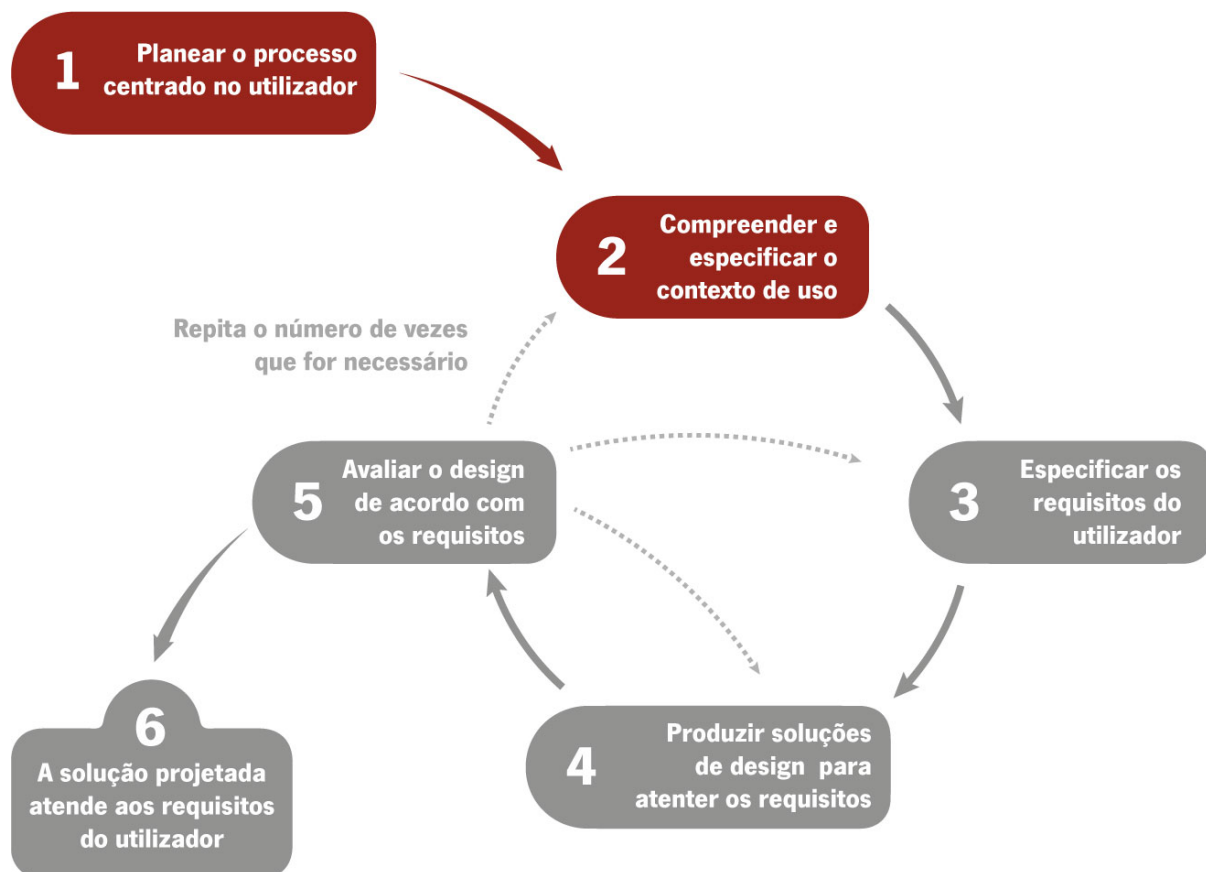


Figura 2 – Identificação do âmbito desta investigação (a vermelho) usando o modelo de Design Centrado no Utilizador (Ref. ISO 9241-910)

Três perfis de pessoas que são consideradas pertinentes aos objetivos desta pesquisa tiveram foco durante o trabalho de campo, estes foram: pessoas com diversidade funcional (o grupo-alvo principal), profissionais que trabalhem com essas pessoas como representantes de associações de PCD, profissionais de educação especial e saúde), e investigadores cujo trabalho tenha um enfoque nestes também (a fim de se aprimorar o entendimento do grupo principal através das perspetivas de profissionais que possuem o conhecimento específico). Esta seleção dos grupos também foi influenciada por um interesse em fomentar a colaboração e empoderamento destes através da conexão de vários tipos de potenciais utilizadores (citados anteriormente).

1.3 Estrutura da dissertação

Esta dissertação está estruturada em cinco capítulos. A esta **Introdução**, segue-se o capítulo do **Estado da Arte** em que se faz uma revisão da literatura relevante ao tema sob investigação. Neste capítulo abordam-se conceitos como a situação das pessoas com diversidade na sociedade no geral, em Portugal e no Brasil, o papel social do Design sob várias perspetivas complementares entre si e relevantes ao trabalho aqui desenvolvido, e as várias componentes da Participação Cívica Digital. O

capítulo do **Trabalho de Campo** descreve as características gerais dos participantes, como foi feita a coleta de dados, os métodos e os materiais da coleta de dados, apresenta a análise dos dados e por fim os resultados alcançados. Em sequência encontra-se o capítulo da **Discussão** onde, através do confronto dos resultados do trabalho de campo com a literatura relevante, são abordados três temas no sentido de cumprir os objetivos desta pesquisa: o panorama do contexto de uso atuais; o uso de soluções digitais como forma de dar voz a pessoas com diversidade; e como potencializar a colaboração e o empoderamento dos vários tipos de intervenientes aqui estudados em processos de intervenção cívica. O último capítulo é o das **Considerações Finais**, onde são apresentadas as conclusões deste trabalho, bem como alguns pensamentos a respeito das aprendizagens oriundas da experiência de realizar as entrevistas, uma descrição sobre o cumprimento dos objetivos da pesquisa, comentários a respeito das limitações desta, e as recomendações para futuros trabalhos.

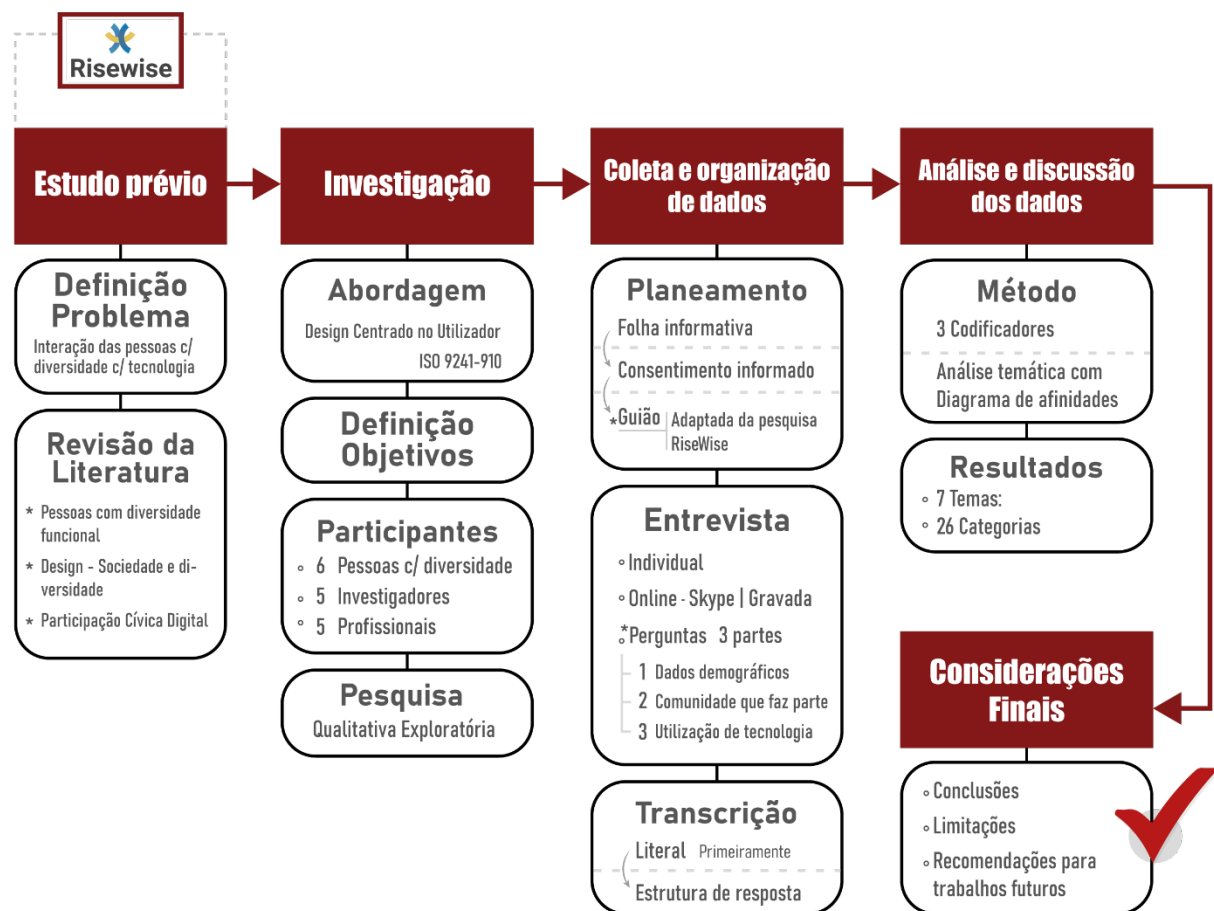


Figura 3 - Desenho da investigação

2 ESTADO DA ARTE: DIVERSIDADE, DESIGN E DEMOCRACIA DIGITAL

2.1 Pessoas com diversidade funcional na sociedade

O conceito mais amplamente utilizado e aceite sobre a deficiência é o da Organização Mundial da Saúde (OMS), por meio de sua Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) (Arenhardt et al., 2017). A *Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência* descreve pessoas que possuam incapacidades físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais a longo prazo que, em interação com diversas barreiras que podem prejudicar a participação em igualdade de condições com outros na sociedade, são consideradas com diversidade funcional. É interessante saber que, no contexto europeu, já em 1996 os direitos de todos os cidadãos à igualdade de oportunidades tiveram destaque na Comissão Europeia num documento intitulado *White Paper—Equal Opportunities and Non-Discrimination for People with Disabilities* (Nicolle & Abascal, 2001).

Na União Europeia (UE), existem cerca de 80 milhões de cidadãos europeus com deficiências, de acordo com o Centro Europeu (CE, 2010). Isto representa aproximadamente 18% da população europeia (446 milhões de pessoas no total) (PORDATA, 2020) que necessitam de conteúdos Web acessíveis para poder navegar. Com base no Censos de 2001 – o mais recente que foi encontrado relativamente a pessoas com deficiência – há em Portugal um pouco mais de 636 mil pessoas com deficiência, classificadas segundo as seguintes categorias: “auditivo, visual, motora, mental, paralisia cerebral, outras” (INE, 2015). De entre estas, a com maior número de pessoas foi a categoria de deficiência visual, com mais de 160 mil casos (INE, 2015), representando por volta de 25% do grupo. Outras pesquisas relacionadas com pessoas com diversidades funcionais em Portugal, como por exemplo o trabalho *Enquadramento familiar das pessoas com deficiência: uma análise exploratória dos resultados dos Censos 2001* (INE, 2003), também usam este censo como base.

Em relação a como o mercado de trabalho integra as pessoas com diversidade, Pase et al. (2020) dizem que a configuração atual do trabalho é evidentemente opressora e não oferece espaço a estas pessoas. Afirmam que muitos empregadores não percebem que a própria configuração do trabalho em si acaba por ser excludente por conta das expectativas impostas, e que a sociedade capitalista tem apresentado como regra a institucionalização de pessoas com diversidade. Relatam

também que as pessoas com diversidade acabam por serem vistas como objeto de estudo, de reabilitação e adequação a sociedade ao invés de agentes ativos no mercado de trabalho.

2.1.1 Situação das pessoas com diversidade em Portugal

Um marco da evolução das ações públicas em relação aos direitos das pessoas com deficiência em Portugal foi em 14 de maio de 1974, quando foi fundada a Associação dos Deficientes das Forças Armadas - ADFA, sendo a primeira organização criada após o fim da ditadura em Portugal, Revolução de 25 de abril (Pase et al., 2020). Após dois anos, em 1976, o direito à reparação material e moral que assiste as pessoas das forças armadas com deficiência e institui medidas e meios que concorram para a sua plena integração na sociedade, veio através do Decreto-Lei n.º 43/76 (Decreto-Lei n.º 43/76 do Ministério da Defesa Nacional, 1976), que posteriormente foi alargado a outras pessoas com deficiência da sociedade portuguesa.

Em 2006, houve a implementação do *1.º Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade – 2006/2009* que foi estendido até 2015. Este trouxe a qualificação, formação e emprego das pessoas com diversidade ou incapacidade integrado aos objetivos do plano, sendo “a qualificação e o emprego integrados em uma única estratégia, em harmonia com o especificado no Programa Nacional de Ação para o Crescimento e Emprego e no Plano Nacional de Emprego” (Pase et al., 2020, p. 40). Pase et al. (2020) complementam esta afirmação ao explicarem que a orientação e formação profissional e a readaptação ao trabalho ficaram sob responsabilidade das seguintes instituições: IEFP (Instituto do Emprego e Formação Profissional), Rede de Centros de Reabilitação Profissional de entidades privadas da área da deficiência (apoiadas pelo IEFP), o Alcoitão, os CEFPI (Centro de Educação e Formação Profissional Integrada), os CRPG (Centro de Reabilitação Profissional de Gaia) e as Empresas e os Centros de Emprego Protegido.

Sobre a inclusão de pessoas com diversidade no mercado de trabalho em Portugal, em 2009 foi publicado o Decreto-Lei n.º 290/2009 (Pase et al., 2020), que aprovou o Programa de Emprego e Apoio a qualificação das pessoas no geral, com Deficiências e Incapacidades que dita as bases para a concessão de apoio, no âmbito técnico e financeiro, para a elaboração de políticas voltadas ao emprego e a qualificação das pessoas com deficiência (DRE, 2009). Este Decreto-Lei é bem abrangente, tendo como público-alvo pessoas com idades a partir dos 15 anos, empregadas ou desempregadas, que tenham interesse em ampliar a sua qualificação, e pessoas sem as qualificações

necessárias para desempenhar uma atividade laboral (Pase et al., 2020). Consagra o apoio governamental para a “adaptação de postos de trabalho, eliminação de barreiras arquitectónicas e isenção e redução de contribuições para a segurança social” (DRE, 2009) a empresas que contratem pessoas com diversidade funcional.

Porém, caso a incapacidade que uma pessoa/funcionário possua tenha sido proveniente de acidentes de trabalho na própria empresa em que o acidente tenha ocorrido, este Decreto-Lei exclui o benefício que teria direito para realizar as adaptações necessárias a pessoas com diversidade funcional (Pase et al., 2020). Pase et al.(2020) alertam para o facto de que até existem avanços nas políticas públicas em Portugal, mas até agora ainda não foi possível quebrar as barreiras que impedem a participação de pessoas com diversidade na sociedade.

2.1.2 Situação das pessoas com diversidade no Brasil

Um marco importante para as pessoas com diversidade funcional no Brasil foi a criação da APAE – A Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais, em março de 1955 no Rio de Janeiro-RJ/Brasil. A APAE surgiu no dia 11 de Dezembro de 1954 e é fruto de um movimento no Brasil que buscou prestar assistência médico-terapêutica às pessoas com diversidade intelectual (APAE, sem data). Hoje em dia, a APAE está presente em todo o Brasil e, em 2018, atendeu diariamente 250.000 pessoas com deficiência intelectual e múltipla (APAE, sem data).

Em relação à evolução das ações públicas sobre os direitos das pessoas com diversidade no Brasil, Pase et al. dizem que até a década de 1970 “as pessoas com deficiência não possuíam espaço para participarem nas decisões referentes à sua própria vida, dependendo, muitas vezes, da caridade e da compaixão alheia” (Pase et al., 2020, p. 35), citando ainda que as ações governamentais eram resumidas a programas de características assistencialistas. As mobilizações de diversos movimentos em prol das pessoas com diversidade trouxeram as primeiras conquistas em relação à legislação, após 1985 (fim da ditadura no Brasil), através do reconhecimento por parte do Estado sobre as suas responsabilidades perante as pessoas com diversidade (Pase et al., 2020).

A Constituição Federal, proclamada em 1988, trouxe integrados em sua estrutura diversos capítulos a respeito do direito das pessoas com diversidade, como por exemplo no Artigo 203 que “institui a assistência social às pessoas tornadas vulneráveis socioeconomicamente pela sociedade, sem a necessidade de contribuição à seguridade social, incluindo as pessoas com deficiência” (Pase et al., 2020, p. 36). Um exemplo mais atual ocorreu em 2015, quando foi aprovada a Lei Brasileira de

Inclusão nº 13.146 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) que entrou em vigor no dia 5 de janeiro de 2016 (Pase et al., 2020):

“[...] destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.” (Estatuto da Pessoa com Deficiência Lei nº 83/2018 do Congresso Nacional, 2015).

Em 1991 através da Lei nº 8.213/91 (conhecida como lei de cotas), as pessoas com diversidade começam a ter amparo jurídico em relação a sua inclusão no mercado de trabalho. Esta Lei obriga a empresas com mais de 100 funcionários a reservar um percentual dessas vagas a pessoas com diversidade (Pase et al., 2020). Em 1993, foi regulamentado o benefício chamado de BPC² disposto na Constituição de 1988, através da Lei 8.742/1993 – a Lei Orgânica da Assistência Social (Lei Orgânica da Assistência Social nº 83/2018 do Congresso Nacional, 1993). Este benefício traz consigo a transferência de renda como um direito social destinado a pessoa com diversidade e aos idosos incapazes para o trabalho, cujas famílias possuam vencimento mensal por agregado familiar inferior a ¼ (um quarto) do vencimento mínimo, o que caracteriza um impedimento às condições de manutenção destas pessoas (Neves-Silva et al., 2015).

Entretanto, Pase et al. (2020) informam que as políticas públicas continuam desligadas das reais necessidades das pessoas com diversidade. Há tentativas nas três esferas de governo de se avançar no tema, mas são ineficientes porque ainda não há no Brasil uma cultura da política pública efetivamente trabalhada para as dificuldades da vida diária (Pase et al., 2020). Outro problema presente ainda hoje é o desafio para a sociedade brasileira realizar a inclusão de pessoas com diversidade no mercado de trabalho. As principais barreiras que as pessoas com diversidade encontram para tal são: “preconceito e discriminação; a relação familiar; o Benefício da Prestação Continuada; a baixa qualificação das pessoas com deficiência; a falta de acessibilidade; e o despreparo das empresas” (Neves-Silva et al., 2015, p. 2549).

² Benefício da Prestação Continuada

2.1.3 Inclusão social

Desde 1999, entende-se por inclusão social um processo que pretende melhorar a qualidade de vida do indivíduo e que se prolonga ao longo da vida. Já a partir de 2007, foi apresentado um novo conceito sobre a inclusão social como sendo a busca para satisfazer necessidades relacionadas com qualidade de vida, desenvolvimento humano, autonomia de renda, entre outros aspectos, com foco nos indivíduos e grupos sociais que se encontram em situação de desvantagem em relação a outros membros da sociedade (Passerino & Montardo, 2007).

O termo inclusão social, na Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, é reconhecido como um princípio, uma obrigação e um direito (Cobigo et al., 2012). O conceito diz respeito ao acesso absoluto e justo a recursos e atividades de origem comunitária, está relacionado com o sentido de pertencimento a um grupo, como sejam família, amigos e conhecidos. Traz o sentido de participação e engajamento na sociedade em geral, e não apenas o de presença física (Cobigo et al., 2012), porém Oxboy (2009) alerta que a ausência de uma definição formal gera problemas significativos para as pesquisas realizadas nesta área.

O entendimento mais comum sobre inclusão social hoje é o de aceitação, realização dos valores sociais dominantes e o estilo de vida, muitas vezes também é descrita estritamente como uma forma de medir produtividade ou vida independente. Porém estes entendimentos isolados podem acabar por gerar julgamentos moralistas, ou serem inadequados quando levamos em consideração pessoas com deficiências mais graves. Para um entendimento mais claro, é importante evitar limitar sua compreensão a participação de pessoas em atividades comunitárias (Cobigo et al., 2012).

Oxoby (2009) relata que as definições de inclusão e exclusão acabam por focar no acesso a direitos e recursos, na frequente presença de obstáculos a instituições sociais, sem definir diretamente os direitos ou instituições em questão. Cobigo et al. (2012) afirma que se deve evitar descrever a inclusão social simplesmente como oposto de exclusão social, pois isto pode gerar confusão e criar um foco nas barreiras, ao invés de fatores que podem aumentar a inclusão social das pessoas. Alertam ainda que se não houver uma mudança em sua definição, corre o risco de se tornar simplesmente uma retórica ideológica, como se carecesse de metas e recursos necessários.

A inclusão social também pode ser o resultado de um processo dinâmico que envolve interações complexas entre fatores pessoais e ambientais, como por exemplo, quando um indivíduo e pessoas associadas a funções escolhidas percebem um intercâmbio bem-sucedido a nível cognitivo e estrutural (Cobigo et al., 2012): “Quando uma contribuição pessoal atende às expectativas, escolhas e

necessidades do grupo e da pessoa, resulta em satisfação mútua e constrói confiança e reciprocidade” (Cobigo et al., 2012, p. 5) (Tradução própria)³.

Cobigo et al. (2012) descrevem que a inclusão social ocorre quando uma pessoa é reconhecida como tendo competência para realizar papéis sociais que são valorizados, e estes papéis conseguem atingir as expectativas, escolha e necessidades do indivíduo e do grupo em geral. Isto demonstra que a soma dos papéis sociais dos indivíduos em diversos grupos e contextos, é um tipo de inclusão social. Na perspectiva de uma pessoa com diversidade, para haver inclusão social bem-sucedida é necessário que exista um sentimento de pertencimento do mesmo, no qual sinta receber suporte de forma natural/informal do grupo a que pertence ou da rede social que desenvolveu. Considerar o sentimento de pertencimento como parte da inclusão social faz com que se enfatize o facto de as pessoas pertencerem a múltiplos grupos, tanto escolhidos e construídos pelas pessoas (Cobigo et al., 2012).

2.1.3.1 Perceção do pertencimento das pessoas em uma comunidade

A inclusão social favorece o sentimento de pertencimento, pois o lugar que cada um ocupa é por seu status enquanto cidadão que se identifica com seu grupo e sua comunidade. Neste cenário, cada pessoa tem suas habilidades e dificuldades reconhecidas e respeitadas, o que não impede reconhecer-se como membro efetivo e participativo do grupo e compartilhar bens e valores socioculturais.

O sentimento de pertença de uma pessoa é construído pelas relações de afeto, pelas ações de identificação, pelas trocas estabelecidas com o lugar e com outras pessoas. O sentimento de pertença relaciona-se com as condições que favorecem o exercício da liberdade de cada pessoa, as possibilidades de diálogo, a manifestação das escolhas, a produção e o usufruto das interações sociais (Ross & Silva, 2013, p. 168).

Fuentes (2016) reconhece a necessidade do sentimento de pertencimento como uma necessidade intrínseca ao ser humano, que pode ser observada com maior frequência no comportamento de busca por jovens, adultos e idosos.

³ When a personal contribution meets both the group's and the person's expectations, choices and needs, it results in mutual satisfaction and builds trust and reciprocity.

A inserção efetiva desses indivíduos na esfera do consumo vai além da dimensão da acessibilidade estrutural destes ambientes. Esse processo passa pelo ambiente social e cultural de consumo na qual se veem inseridos, e é percebido por meio das experiências pessoais e das interações sociais que permeiam a vida desses indivíduos. A exclusão ou o impedimento desse processo pode acarretar problemas quanto a construção e a expressão de suas identidades, seu senso de adequação e pertencimento, bem como a diminuição de oportunidades de participação social (Hogg; Wilson, 2004; Ruddell; Shinew, 2006). Assim, os percalços enfrentados por essas pessoas tornam necessárias a busca de formas de pensar e agir dirigidas a elas, visando a possibilidade de integrá-los de maneira plena ao contexto social e de consumo. (Mano et al., 2015, p. 2).

2.1.4 Inclusão digital

A inclusão tem o potencial de influenciar a maneira como os indivíduos entendem o retorno sobre investimento de diversas formas, humano e social, como por exemplo a percepção individual sobre ter acesso a instituições e recursos num ambiente de tomadas de decisão. Portanto, pode-se dizer que tem o potencial de afetar as atitudes de um indivíduo em relação ao seu acesso às instituições e aos retornos esperados, seja de maneira otimista ou pessimista (Oxoby, 2009).

Com foco na inclusão digital, deve-se iniciar por reconhecer os direitos fundamentais em igualdade de condições, tentando evitar situações de discriminação que possam levar à exclusão, a fim de atingir uma estrutura de acessibilidade. É importante que tenham ocorrido avanços na legislação sobre a inclusão de pessoas com deficiência, porém somente a edição de leis e decretos não é o suficiente para romper as barreiras da inclusão digital (Arenhardt et al., 2017).

2.1.4.1 Acessibilidade Digital

Hoje em dia vivemos na chamada era das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), onde as pessoas estão em qualquer lugar e a todo momento, conectados à internet interagindo entre si e com o mundo através do espaço digital (Arenhardt et al., 2017). Isso ocorre pois as conexões começaram a se libertar dos computadores domésticos e de trabalho, passando a ser móvel por meio de máquinas portáteis e de telefones celulares (Gomes, 2019). Com este contexto, surge a necessidade de dar acessibilidade a informações publicadas na internet a todos os cidadãos, independentemente de suas limitações perceptivas, motoras ou cognitivas (Arenhardt et al., 2017):

Para que pessoas com deficiência tenham garantido o seu direito de acesso à informação, é fundamental que premissas básicas de acessibilidade digital sejam implementadas em portais eletrônicos. (Arenhardt et al., 2017, p. 1)

Gonçalves et al. (2015) afirmam que as TICs atualmente são essenciais para a qualidade de vida dos cidadãos, e que elas podem fornecer aos seus utilizadores um conjunto de possibilidades que seria muito difícil atingir de outra forma. O termo 'acessibilidade' é normalmente associado a características físicas de objetos ou edifícios (Gonçalves et al., 2015), mas quando transferimos a acessibilidade às TICs, Cavender & Bigham (2011) descrevem ser possível afirmar que este refere-se à criação de interfaces perceptíveis que podem ser facilmente utilizadas por pessoas com características diversas. Outro ponto importante é que o acesso universal, ao se tratar da interação homem-computador (IHC), foi definido como uma forma de pensar além de ser o resultado de um processo de design (Persson et al., 2014). O mesmo é dizer que é:

Esforço consciente e sistemático para aplicar proactivamente princípios, métodos e ferramentas do desenho universal, a fim de desenvolver tecnologias da sociedade da informação que sejam acessíveis e utilizáveis por todos os cidadãos, incluindo os muito jovens e os idosos, bem como pessoas com diferentes tipos de deficiência, evitando assim a necessidade de adaptações *a posteriori* ou design especializado (2014, p. 4) (Tradução própria)⁴.

Segundo Persson et al. (2014), é evidente e indiscutível, que exista a necessidade de aumentar a possibilidade de todos acederem, interagirem e realizarem seus objetivos com sistemas interativos, mas alertam que as maneiras pelas quais isso pode ser alcançado acabam por ter variações. Existe uma variedade de abordagens de acessibilidade que possuem propósitos ligeiramente diferentes, embora todos compartilhem o mesmo objetivo de fornecer as oportunidades mais eficazes possíveis para os potenciais utilizadores do sistema independentemente dos desafios que estes possam enfrentar.

⁴ It is described as a "conscious and systematic effort to proactively apply principles, methods, and tools of universal design, in order to develop information society technologies that are accessible and usable by all citizens, including the very young and the elderly, as well as people with different types of disabilities, thus avoiding the need for a posteriori adaptations or specialized design.

2.1.4.2 Regulamentações e legislação em Portugal e na UE

O World Wide Web Consortium (W3C), no final da década de 90, criou um consórcio denominado WAI (*Web Accessibility Initiative*) e, em Dezembro de 2008, foi criada a segunda versão das diretivas para a acessibilidade as *Diretivas Para a Acessibilidade do Conteúdo Web 2.0 – WCAG 2.0* (Gonçalves et al., 2015). Em 27 de Fevereiro de 2020, a W3C anunciou mais uma atualização desta diretriz a WCAG 2.2. Eles afirmam que ela não substitui ou invalida as WCAG 2.0 ou as WCAG 2.1 (2018), informando que o uso das WCAG 2.2 foi pensado para maximizar a aplicabilidade dos esforços de acessibilidade no futuro e incentiva o uso desta versão para quem queira desenvolver ou atualizar políticas de acessibilidade da Web (W3C, 2020).

A WCAG 2.0 preza diretrizes na interface que permitam aos utilizadores atingirem objetivos como ser perceptível, operável, compreensível, e que a sua estrutura possa ser interpretada por uma grande variedade de utilizadores, incluindo quem necessite de tecnologias auxiliares (Gonçalves et al., 2015). No artigo “ACESSWEB - Um caminho para a acessibilidade Web em Portugal”, de 2015, descreve-se que um site acessível em Portugal deverá permitir que os visitantes possam interagir de forma rápida, simples, e que disfrutem de todos os recursos que são oferecidos, sem excluir qualquer um que apresente uma limitação funcional (Gonçalves et al., 2015). Em 2018, Portugal atualizou o seu posicionamento em relação a acessibilidade de seu conteúdo online publicando o Decreto-Lei 83/2018, substituindo a Diretiva (UE) 2016/2102. Este define os requisitos de acessibilidade dos sites e das aplicações móveis de organismos públicos como: o próprio Estado, Regiões Autónomas, Autarquias locais, Institutos públicos, Organizações não governamentais, Instituições do ensino superior, associações que forem criadas para o fim específico de satisfazer necessidades de interesse geral, sem carácter industrial ou comercial, entre outras áreas do setor público (Decreto-Lei n.º 83/2018 da Presidência do Conselho de Ministros, 2018).

Para facilitar o acesso a esta documentação, divulgar, partilhar e promover as melhores práticas de acessibilidade de conteúdos Web e aplicações para telemóveis, a Agência para a Modernização Administrativa (AMA) criou o site *acessibilidade.gov.pt*, que é atualizado constantemente. Neste site encontram-se informações sobre recursos e ferramentas voltados para a acessibilidade dos conteúdos digitais para pessoas com diversidade funcional, como também a divulgação de outros sites: o (i) *usabilidade.gov.pt* e (ii) o *selo.usabilidade.gov.pt*. O primeiro (i) disponibiliza recursos e ferramentas para melhorar usabilidade e a experiência de utilização do site e aplicações móveis, e o segundo (ii) disponibiliza diretrizes a seguir para conseguir uma melhor

avaliação entre três níveis de excelência (bronze, prata e ouro) que distinguem a aplicação de boas práticas de Usabilidade e Acessibilidade. Neste mesmo site é possível enviar uma candidatura para que seu site/aplicação possa ser avaliado (AMA, 2020)

Considerando que a evolução para uma sociedade digital oferece aos utilizadores novas formas de acederem à informação e aos serviços, importa adotar as medidas necessárias para tornar os sítios web e as aplicações móveis mais acessíveis a todos, incluindo às pessoas com limitações funcionais graves, sensoriais, cognitivas ou de carácter físico, para as quais a informação digital se apresenta como uma possibilidade privilegiada de acesso. (Decreto-Lei n.º 83/2018 da Presidência do Conselho de Ministros, 2018, p. 5029)

A União Europeia (UE) tem promovido um esforço político com o objetivo de incluir todas as pessoas no uso de novas tecnologias baseadas em TIC e que, através de uma reunião ministerial da UE em 2006 chamada de *ICT for an inclusive society*, originou a Declaração Ministerial sobre *eInclusion* (Persson et al 2014). Alguns textos usam o termo Inclusão Digital para se referir basicamente à mesma área, embora o *eInclusion* seja utilizado para políticas específicas. Na UE este termo é amplamente utilizado no contexto político e também para descrever atividades relacionadas com a concretização de uma sociedade da informação sustentável e inclusiva (Persson et al., 2014).

2.2 Design ao serviço da sociedade e da diversidade

2.2.1 O papel social do Design

Pinto (2019) reconhece o Design Social como uma área do conhecimento transdisciplinar, que funciona de modo participativo com os utilizadores, a trazer benefícios para a sociedade numa perspetiva democrática. Um bom ponto de partida para compreender o papel social do Design passa por estudar o aprimoramento da definição de *Design Thinking* iniciado em 1992 com Cross et al. que descrevem o pensamento do design como sendo o estudo dos processos cognitivos que se manifestam na ação do design, bem como algo inerente à cognição humana (Cross et al., 1992 *apud* Adikari et al 2013). Alguns anos depois, Dunne e Martin (2006) descrevem o *Design Thinking* como sendo a maneira dos designers pensarem e aplicarem seus processos mentais para projetar objetos, serviços ou sistemas, independente do resultado final dos produtos serem elegantes e úteis. Em 2008,

foi apresentada uma ideia do *Design Thinking* como uma abordagem da inovação centrada no humano que usa a sensibilidade e os métodos do designer para combinar as necessidades das pessoas com o que é tecnologicamente viável, abrindo a possibilidade para uma estratégia comercial viável poder se converter em valor para o cliente e uma oportunidade de mercado (Brown, 2008 *apud* Adikari et al. 2013).

Tendo como base todas estas descrições, *Design Thinking* descrito por Adikari et al. (2013) é a forma como os designers progridem no processo de desenvolvimento, de forma criativa, em busca de soluções com design que descubram novas oportunidades. Oliveira e Triska (2019) destacam o Design de Serviços e sua relação com o *Design Thinking* como fatores contribuintes ao avanço dos Serviços Públicos. Estes autores citam Ideo, Nesta e Europe (2016) que apontam:

Um dos grandes problemas da inserção da abordagem do *Design Thinking* está na estrutura sob a qual as instituições públicas repousam: modelo de gestão e prestação de serviços inspirada nos moldes “dentro para fora”, não centralizando, portanto, o cidadão como receptor do resultado dos serviços oferecidos e tendo como base decisões inspiradas em dados quantitativos. Projetos são geralmente desenvolvidos sob circunstâncias superficiais, tendo como objetivo a otimização de algo já existente e tendem a seguir uma estrutura linear de fluxo-formação, não oportunizando a participação dos demais setores da instituição e pior, dos próprios cidadãos (A. S. C. de Oliveira & Ricardo Triska, 2019, p. 7).

Estes autores defendem a metodologia do Design de Serviços e do *Design Thinking* como inovadoras e destacam que ambas são centradas no utilizador e cocriativas no sentido de atender às necessidades das pessoas.

2.2.2 Formas de pensar Design para a inclusão

As diferentes abordagens de design para a diversidade têm vindo a fundir-se, tornando-se cada vez mais difícil de distinguir umas das outras. Por exemplo, numa nota na recomendação da reunião de Ministros da UE de 2009, os termos ‘Design Para Todos’, ‘Acessibilidade Integral’, ‘Design Acessível’, ‘Design inclusivo’, ‘Design Sem Barreiras’, ‘Design Transgeracional’ e ‘Acessibilidade Para Todos’ são considerados convergentes para uma abordagem comum (Persson et al., 2014, p. 7). Um conceito subjacente a estas abordagens é “acessibilidade”. Este termo é usado em muitos contextos diferentes, o que faz com que possa significar coisas diferentes e por vezes até ser ambíguo quando

em relação ao mesmo contexto: “Acessibilidade é um conceito de qualidade que é interpretado de forma diferente dependendo da abordagem de design usada para o desenvolvimento.” (Persson et al., 2014, p. 2) (Tradução própria).⁵ Por exemplo, empresas e organizações acabam por usar o termo “acessibilidade” sem defini-lo completamente, quando aquilo a que se referem pode estar mais alinhado com Design Para Todos, Design Universal, ou Design Inclusivo. A acessibilidade no contexto de mercado de trabalho mostra que a qualidade de vida pode ser melhorada, a ter em foco os indivíduos que, por conta da falta de acessibilidade nos postos de trabalho, não seriam capazes de realizá-lo (Persson et al 2014). De seguida, explicitam-se três perspetivas de Design ao serviço da inclusão de uso mais frequente.

2.2.2.1 Design Para Todos

Um conceito de uso comum atualmente é o *Design For All* ou Design Para Todos. Na União Europeia (UE), este termo é utilizado principalmente como uma característica de tecnologia assistiva adequada, da mesma forma que Design Universal ou Design Inclusivo são usados noutros fóruns. Entretanto o principal objetivo deste movimento é de que os produtos devem ser projetados para uma ampla base de clientes e que um produto seja criado para ser utilizável pelo maior número possível de pessoas (Persson et al., 2014). Este termo detém diversas definições. Segundo Persson et al. (2014), o European Institute of Design and Disability (EIDD), uma plataforma europeia de Design Para Todos, definiu esta abordagem como sendo projetar “para a diversidade humana, inclusão social e igualdade” (Persson et al., 2014, p. 4) e estes autores sugerem que provavelmente esta é a definição com maior propagação.

O Design Para Todos visa permitir que as pessoas tenham oportunidades iguais de participação em todos os aspetos da sociedade. Defende que tudo o que for projetado tem de ser pensado para uso de todos na sociedade e ser adaptável à diversidade humana em evolução, seja construindo ambientes, objetos do quotidiano, serviços, cultura e até mesmo a informação.

2.2.2.2 Design Universal e os seus sete princípios

Persson et al. (2014) defendem que o Design Universal pode ser considerado como sinónimo para o termo Design Inclusivo, que descrevem como sendo o “conceito de design de produtos e

⁵ Accessibility is a quality concept that is interpreted differently depending on the design approach used for the development.

ambientes para as necessidades das pessoas, independentemente de sua idade, habilidade ou status na vida” (Persson et al., 2014, p. 5). A primeira publicação do Universal Access Handbook em 2001, intitulada *User Interfaces for All: Concepts, Methods and Tools*, foi dedicada ao “design para todos” na interação homem-computador e, nesse mesmo ano, o ISO Guide 71 foi introduzido, formulando diretrizes para atender às necessidades de pessoas idosas e pessoas com deficiência (Persson et al., 2014).

Em 1994, o Center for Universal Design iniciou um projeto de pesquisa e demonstração no qual uma das atividades foi desenvolver um conjunto de diretrizes do Design Universal. Este projeto foi financiado pelo Instituto Nacional de Pesquisa em Deficiência e Reabilitação do Departamento de Educação dos EUA (NIDRR) e foi concluído em 1997 (Preiser & Smith, 2011). Esta atividade resultou em sete princípios a serem seguidos para um resultado satisfatório. Os Sete Princípios do Design Universal contam com o propósito de orientar o processo de design, permitir a avaliação sistemática de projetos e auxiliar na educação de designers e consumidores sobre as características de soluções de design mais utilizáveis (Preiser & Smith, 2011). No livro *Universal Design Handbook*, Preiser e Smith (2011, p. 60) descrevem os princípios como:

Uso equitativo: O Design deve ser utilizável para pessoas com diversas necessidades

Flexibilidade no uso: Projetar para atender a grande variedade de preferências e habilidades individuais.

Uso simples e intuitivo: A usabilidade deve ter foco para que independentemente da experiência, conhecimento, habilidades, do idioma ou nível de concentração durante o uso pelo utilizador, ainda seja de fácil compreensão.

Informação perceptível: Projetar para entregar efetivamente as informações necessárias, independentemente das condições ambientais ou das habilidades sensoriais do utilizador.

Tolerância a erros: Projetar para minimizar os riscos de ocorrerem ações acidentais ou não intencionais e suas consequências adversas.

Baixo esforço físico: Projetar para tentar usar o design com eficiência, conforto e com um mínimo de esforço do utilizador.

Tamanho e espaço para abordagem e uso: Fornecer tamanho e espaço apropriados para abordagem, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho, postura ou mobilidade do utilizador.

Um exemplo das vantagens gerais (a incluir pessoas que teoricamente não necessitam de acessibilidade) é um site comercial relançado numa nova versão que levou em consideração os problemas de acessibilidade e aplicou as WCAG 1.0. A partir de então, as pessoas com diversidade passaram a ter mais facilidade para acessá-lo, no entanto como efeito colateral, os custos de manutenção da página foram reduzidos em 66%, o tempo de carregamento foi reduzido em 75% e o tráfego proveniente dos buscadores online também obteve um aumento de 30%. Isto mostra que tornar acessíveis produtos e serviços de TIC, além de dar mais acessibilidade as pessoas com diversidade, gera benefícios muito mais amplos (Persson et al., 2014).

2.2.2.3 Design Inclusivo

O termo Design Inclusivo é usado principalmente no Reino Unido, onde também é descrito no *British Standard on Managing Inclusive Design*. Persson et al. (2014) dizem que existem algumas definições diferentes de Design Inclusivo e que uma delas surgiu do pensamento de normalização de que o design dos edifícios deve ser tão inclusivo quanto possível, tendo em vista o maior número de pessoas. Este conceito tem semelhanças com o de Design Universal e Design Para Todos, porém com a obrigação de incluir também o conceito de “razoável” na sua definição (Persson et al., 2014). Persson et al. (2014) relatam que os direitos das pessoas com diversidade são absolutos e incondicionais segundo a Convenção das Nações Unidas e alertam que, por inserir a palavra “razoável” no contexto, este conceito pode sugerir equivocadamente que a inclusão destas pessoas pode ser desconsiderada caso se julgue ser muito difícil ou caro para se alcançar.

A emergência do Design Inclusivo trouxe consigo um novo modo de pensar, uma tendência internacional com o propósito de integrar pessoas idosas e com diversidade funcional na sociedade (Clarkson et al., 2013). De acordo com John Clarkson, a primeira vez que foi publicada uma referência ao design inclusivo foi em 1994 no artigo “The Case for Inclusive Design”. Isto ocorreu durante o 12º Congresso Trienal da Associação Internacional de Ergonomia em Toronto no Canadá (Clarkson et al., 2013).

Para que possamos ter uma ideia melhor sobre o assunto, podemos dizer que a definição mais simples de Design Inclusivo é considerar as pessoas em primeiro lugar. É projetar produtos pensando em pessoas com necessidades especiais como pessoas com deficiências permanentes, temporárias, situacionais ou mutáveis. Podemos dizer que o real significado é projetar pensando em todas as pessoas (Swan et al. 2017). Um ponto importante a destacar sobre o Design Inclusivo é que este não almeja que se projete para “todo mundo”, pois tentar fazer um produto que atenda a todas

as pessoas é algo impossível. O Design Inclusivo mostra que o certo a se fazer é tentar excluir o mínimo ou incluir o máximo de pessoas possíveis, a fim de garantir que o produto ou sistema seja adaptável a maior gama possível de necessidades e preferência individual dos utilizadores (Nicolle & Abascal, 2001).

É interessante termos em mente que o Design Inclusivo não beneficia apenas as pessoas mais velhas ou com diversidade, mas sim a todos nós. Nicolle e Abascal comentam que qualquer pessoa pode apresentar dificuldades em certos ambientes, inclusive nós. Trazem como exemplo a utilização de um comando quando estamos com a sensibilidade das mãos comprometida por estar muito frio, quando estamos num ambiente com baixa iluminação, ou até mesmo quando estamos no estrangeiro e não conhecemos a língua local. Portanto, projetar para as pessoas mais velhas e/ou com diversidade acabará por ajudar a garantir que seja mais fácil e conveniente para todos utilizarem o produto (Nicolle & Abascal, 2001).

Ao utilizar os conceitos do design inclusivo num projeto, a participação do utilizador é crucial. Nicolle e Abascal (2001) alertam para a frequente negligência das necessidades especiais de utilizadores por parte dos designers, que deveriam sempre ter tido em consideração na hora da conceção dos projetos. Outro ponto importante é que, apesar de as tecnologias assistivas estarem a fornecer cada vez mais ferramentas que permitam pessoas com diversidade e idosos a terem acesso a informação e serviços, estas tecnologias nunca irão adivinhar a intenção dos designers na estrutura do projeto. Por isso, a interface implementada deve ser capaz de fornecer as informações, por meio visual ou outros, para que o utilizador possa utilizá-la, seja por meios próprios ou com tecnologias assistivas (Nicolle & Abascal, 2001).

Newell & Gregor (2000) trazem uma sugestão de que o Design Inclusivo Sensível ao Utilizador (DISU) seja uma extensão do DCU, principalmente porque deve haver mudanças na metodologia o Design Centrado no Utilizador (DCU) quando usado em situações no qual pessoas com diversidade estejam incluídas no grupo de utilizadores. O termo “sensível” pode tomar o lugar do “centrado” e foco será necessariamente a grande variedade de características de utilizadores, pois isto é o que torna muito difícil obter uma pequena amostra representativa de um grupo de pessoas, como também projetar produtos que sejam acessíveis a todos os potenciais utilizadores (Persson et al. 2014).

2.2.3 *User Experience* – uma visão holística de Design

O *User Experience* (UX) surgiu da evolução do conceito de usabilidade clássica, tendo como foco central o design de interação, e diz respeito ao modo como o utilizador se sente sobre algo ao utilizá-lo. Os focos do UX e da usabilidade clássica se distinguem na criação de uma experiência positiva para com o utilizador, principalmente por meio da alegria, emoção, diversão, atitudes, emoções e valores que são agregados pelo utilizador ao objeto durante a interação (Adikari et al., 2013). O conceito de UX é descrito como a tentativa de ir além da abordagem orientada para a tarefa da interação homem-computador (IHC) tradicional, trazendo à tona aspectos como beleza, diversão, prazer e crescimento pessoal, que acabam por satisfazer as necessidades gerais do ser humano mas têm pouco valor instrumental (Hassenzahl & Tractinsky, 2006).

UX é uma consequência do estado interno de um utilizador (predisposições, expectativas, necessidades, motivação, estado de espírito, etc.), as características do sistema projetado (por exemplo, complexidade, propósito, usabilidade, funcionalidade, etc.) e o contexto (ou o ambiente) dentro do qual ocorre a interação (por exemplo, ambiente organizacional/social, significância da atividade, voluntariedade de uso, etc.). (Hassenzahl & Tractinsky, 2006, p. 95) (Tradução própria)⁶

Se tratando de User Experience Design (UXD), este inclui o estudo sobre a interação dos utilizadores com os recursos de um produto, podendo fazer a diferença entre produtos bem-sucedidos e mal sucedidos (Harutyunyan & Riehle, 2019). Este termo ainda não tem uma definição comumente aceita na literatura acadêmica (Harutyunyan & Riehle, 2019). Com isso, Harutyunyan and Riehle aproveitam para definir o UXD como a coleção de práticas, processos e pessoas usadas e responsáveis pela definição, implementação e gerenciamento de recursos, componentes e plataformas de produtos da experiência do utilizador. Descrevem também ser muito importante as empresas estabelecerem processos e equipas responsáveis pelo UXD de seus produtos, a fim de que seus utilizadores possam ter uma boa experiência ao utilizá-los (Harutyunyan & Riehle, 2019).

⁶ UX is a consequence of a user's internal state (predispositions, expectations, needs, motivation, mood, etc.), the characteristics of the designed system (e.g. complexity, purpose, usability, functionality, etc.) and the context (or the environment) within which the interaction occurs (e.g. organizational/social setting, meaningfulness of the activity, voluntariness of use, etc.).

2.3 Participação Cívica Digital

Através da Participação Cívica Digital busca-se entender o papel que a tecnologia digital desempenha no suporte à organização de modelos de prestação de serviços, com organizações e com a capacitação (empoderamento) dos cidadãos (Vlachokyriakos et al., 2016). Também tem como objetivo o trabalho em parceria entre governos e cidadãos em projetos locais e responsivos, criando um cenário participativo onde estes exploram o valor dos modelos de inter-relação de prestação de serviços (Vlachokyriakos et al., 2016).

A primeira citação a respeito da Participação Cívica Digital que encontramos a este respeito foi de 2015 no artigo “Digital Civics: Taking a Local Turn” de Oliver & Wright, em que eles descrevem que em 2012 receberam um desafio onde deveria se começar a projetar para cidadãos e não para consumidores. Este desafio foi proposto por Chris Csikszentmihályi, o responsável por uma série de projetos de *mídia* cívica brilhantemente projetados e executados, e que havia sido convidado para uma apresentação na conferência ACM Designing Interactive Systems (DIS) (Olivier & Wright, 2015). Isso os levou a um questionamento crítico na pesquisa a procura de afetar impacto para além das pessoas e local onde residiam, mas também nas relações entre os cidadãos locais, o grupo de pesquisa, a faculdade e a universidade que adota uma estratégia de interligação à área circundante e à comunidade local (Olivier & Wright, 2015).

2.3.1 Democracia

Democracia não é um termo simples para se definir. É um conceito com uma variedade de potenciais significados, o que dificulta a sua compreensão (Dalton et al., 2007). As pessoas podem acabar por ter a perceção de democracia como o resultado de suas ações, mas ao se tratar do âmbito académico os conceitos mais amplamente empregados se concentram nas instituições e procedimentos de governança democrática (Russell J. Dalton et al., 2007). Trazer a ideia de que a tecnologia pode contribuir para uma sociedade mais democrática não é nova, tendo sido construída e evoluída gradativamente por pelo menos 45 anos (Gomes, 2019).

Nesse arco de tempo, muita coisa se alterou, a começar pela denominação do fenómeno, chamado, sucessivamente, de assembleias eletrónicas (Etzioni, 1972), teledemocracia (Arterton, 1987), democracia eletrônica (Varley, 1991), democracia virtual (Hacker; Todino, 1996),

ciberdemocracia (Ogden, 1994), democracia informática (Buchstein, 1997), democracia digital (Hale; Musso; Weare, 1999). (Gomes, 2019, p. 20)

Neste contexto de nomenclaturas relacionadas com a democracia digital existem ainda um grande número de adjetivos e substantivos que, associados à palavra “democracia”, passam a expressar a mesma ideia, como por exemplo as tecnologias da informação e comunicação (TICs) (Gomes, 2019). Também podemos perceber que os anos de 2006 a 2015 foram muito importantes para atrair as pessoas para a internet, fazendo-as ver uma forma onde podem expor suas ideias, informações, entre outras coisas. Esta percepção foi ocorrendo aos poucos, começando com os sites das redes sociais (que inicialmente eram chamados de “sites de relacionamento”) e também os sites de compartilhamento de fotos, vídeos e etc., hoje conhecidos como *mídias* sociais (Gomes, 2019).

S. C. Oliveira e Triska (2019) investigaram a atuação do Design dentro da Gestão Pública, seu contexto, relações, desafios e oportunidades no cenário brasileiro e internacional. Destacaram que a mudança contemporânea, com rápidas inovações e desenvolvimento, além de ampla conectividade e troca de conhecimento, desafia setores públicos burocratizados com estruturas rígidas e lineares. Os autores defendem que o Design pode colaborar ao enfrentar estas dificuldades pelos setores públicos em relação ao desenvolvimento científico, tecnológico e inter-relacional com a sociedade. Identificaram 14 programas inovadores de sucesso neste campo. Eles reconheceram iniciativas incipientes brasileiras e destacaram a experiência de São Paulo. O Governo deste estado foi pioneiro ao adotar em sua política a Gestão do Conhecimento e Inovação, formalizado através do decreto n.º 53.963 (21 de janeiro de 2009) e reforçadas por suas diretrizes estratégicas que foram estabelecidas no Plano Plurianual (PPA) 2012-2015. O iGov é um ambiente onde os funcionários do Governo do estado de São Paulo compartilhar experiências voltadas para a melhoria da Gestão Pública e aprimorar os serviços que são prestados aos cidadãos.

2.3.2 Engajamento cívico

R. G. de Oliveira e Santos (2013) destacam a descrição sobre engajamento cívico feita no artigo “What Do We Mean By ‘Civic Engagement’?” (Adler & Goggin, 2005). Este diz que o termo é definido dependendo da perspectiva e do interesse de quem o define (Adler & Goggin, 2005), portanto há uma variedade de definições para este conceito. Eles destacam duas formas de interpretação sobre o engajamento cívico que lhes interessam particularmente: “engajamento cívico como envolvimento político e engajamento cívico como mudança social” (R. G. de Oliveira & Santos, 2013, p. 193). No

contexto político, o engajamento cívico se trata de redescobrir a política, a vida, a cidade onde os cidadãos agem e falam juntos; a palavra “cívica” quando junta a “engajamento” significa o trabalho que é feito publicamente, os benefícios ao público e feito em conjunto com as pessoas, deve incluir um elemento de liderança pública e descreve a participação dos cidadãos nos assuntos cívicos (R. G. de Oliveira & Santos, 2013). No contexto social, destacam a definição de David Crowley de que “engajamento cívico descreve como o cidadão ativo participa na vida da comunidade, a fim de ajudar a moldar o seu futuro.” (Crowley, n.d, *apud* R. G. de Oliveira & Santos,(2013, p. 193).

Adler e Goggin descrevem que em 2005 a expectativa de que os jovens fizessem voluntariado ou participassem em serviço comunitário como fase integral do seu desenvolvimento passou a ser generalizada. Descrevem a percepção de que o registo de voluntariado de um jovem passou a ser examinado constantemente por faculdades e universidades nos Estados Unidos (EUA), e utilizados na avaliação dos candidatos para realizar a admissão (Adler & Goggin, 2005). Afirmam terem descoberto que os padrões reais de engajamento cívico, nos EUA, tinha divergência entre as gerações dos jovens e as mais velhas, a ser “quase imagens espelhadas uma da outra” (Adler & Goggin, 2005, p. 237). Existe uma outra forma de descrever o engajamento cívico, simples e abrangente, de que a sociedade inclui um amplo conjunto de atividades de diferentes tipos e que as ações, individuais ou coletivas, são destinadas a identificar e tratar questões de interesse público (R. G. de Oliveira & Santos, 2013). Como exemplos temos: voluntariado numa cozinha que serve uma associação de bairro a escrever uma carta para uma pessoa eleita; exercer o direito ao voto; uma organização com a participação eleitoral pode incluir o empenho para resolver questões sociais ou trabalhar com outras pessoas numa comunidade para resolver questões e interagir com as instituições democráticas (R. G. de Oliveira & Santos, 2013).

Segundo Machado (2007), descrito por Oliveira e Santos (2013), atualmente a internet favorece o engajamento cívico porque se tornou um espaço público determinante para que houvesse o fortalecimento das demandas sociais, o maior alcance de suas ações, e a possibilitou a existência de estratégias mais efetivas. Também afirma que é um importante instrumento de articulação e comunicação entre ONGs, movimentos sociais, grupos de pessoas e que a possibilidade de comunicação rápida, barata e de grande alcance pode gerar a importância da internet nesses espaços. Segundo a descrição de Kang e Gearhart (2010), sobre o a afirmação de Hale et al. (1999), os *sites* possibilitam a contribuição e o envolvimento dos cidadãos por uma variedade de meios, como pesquisas na comunidade, a fornecer informações sobre reuniões públicas, conselhos de bairro e forças-tarefa. Com isso pode ser considerado um canal relevante para o envolvimento cívico dos cidadãos, incluindo discussão e a participação destes nas atividades de melhoria do concelho. Um *site*

do governo municipal também é um espaço para a democracia digital, pode atuar como um mobilizador cívico, incentivar os cidadãos a envolverem-se em busca da melhoria do governo local, no desenvolvimento da cidade, pode fornecer informações sobre assuntos públicos, políticos e isto pode ampliar o interesse dos cidadãos em relação aos comportamentos políticos (Kang & Gearhart, 2010).

Oliveira e Santos dizem que podemos pensar na internet com base nas características estruturais e circunstanciais, a fim de uma alternativa para espalhar o engajamento de indivíduos e grupos marginalizados. Porém destacam a hipótese de autores “que propõe que os recursos da internet seriam utilizados principalmente para expandir as chances de participação daqueles que já estariam previamente engajados” (R. G. de Oliveira & Santos, 2013, p. 196). Kang e Gearhart (2010) dizem que, por conta dos *sites* das cidades terem potencial para oferecer aos cidadãos oportunidades de engajamento cívico, foi presumido que o uso direcionado de informações e serviços nos *sites* facilita as conexões entre os cidadãos com seus concelhos (Kang & Gearhart, 2010).

Para atingir um engajamento cívico bem-sucedido, Kang e Gearhart dizem que se pode depender de uma comunicação pública eficaz entre o concelho e sua população através de vários meios de comunicação, não apenas os sites do concelho como também até reuniões (Kang & Gearhart, 2010). Para embasar a afirmação, comentam a explicação de Norris (2003 *apud*. Kang & Gearhart, 2010) sobre as principais características dos sites governamentais que contribuem para o engajamento cívico por meio da teoria democrática, que segundo outros autores (Barber 1984; Mill 1965; e Schumpeter 1953 *apud*. Kang & Gearhart, 2010), tiveram origem nas teorias clássicas da democracia (Kang & Gearhart, 2010).

Um ponto interessante é que os cidadãos podem de fato passar a ter mais oportunidades de engajamento cívico através dos *sites*, pois com estes é possível melhorar a representação do concelho local a partir da ajuda da população para avaliar os governos, e a fornecer uma opção interativa de comunicação com as autoridades (Kang & Gearhart, 2010). Alguns exemplos de recursos que o *site* pode oferecer à população a fim de permitir o engajamento cívico são: permitir o acesso a informações sobre as autoridades eleitas da cidade, agendas de reuniões, atas de reuniões do conselho municipal, códigos da cidade, relatórios anuais, debates, decisões sobre políticas públicas, e ter uma conexão direta com o Presidente da Câmara (ou equivalente) para avaliar a liderança da cidade. Este conjunto traz a possibilidade de proporcionar mais oportunidades destas pessoas contribuírem para o desenvolvimento do próprio município (Kang & Gearhart, 2010).

2.3.3 Estrutura da participação cívica digital perante governos

Com base no trabalho em conjunto, pode-se criar um cenário participativo no qual possam explorar o valor de um modelo alternativo de prestação de serviços, tendo assim uma alternativa para o posicionamento tradicional do governo com suas prestações de serviços público – onde os cidadãos são consumidores de serviços, os governos locais são produtores de informações, e a tecnologia digital é apenas um meio de transmissão de informações (Olivier & Wright, 2015). A Participação Cívica Digital traz uma nova configuração de governo e cidadania, mais relacional do que transacional, sendo o pensamento político e a ação co-produzidos e co-proprietários através do diálogo entre diferentes experiências, valores e conhecimento (Olivier & Wright, 2015). Uma plataforma digital pode fornecer espaços para que os cidadãos possam desempenhar um papel mais ativo na definição de agendas, tomar decisões sobre a prestação de serviços e sua administração e desempenhar um papel central na tomada de provisões sustentáveis e resilientes. Essas plataformas têm potencial para abrir possibilidades de novas formas de relações entre as partes interessadas (cidadãos, conselhos locais, ONGs e empresas) com base principal no diálogo e não na eficiência (Vlachokyriakos et al., 2016).

2.3.4 Participação Cívica Digital na prática

Alguns exemplos de aplicações que seguem o modelo de Participação Cívica Digital são: Bootlegger (Bartindale, 2014; Vlachokyriakos et al., 2016), FeedFinder (Balaam et al., 2015; Olivier & Wright, 2015) e App Movement (Olivier & Wright, 2015). O FeedFinder (Figura 3) consiste numa aplicação (app) que permite às mães avaliar locais públicos onde já amamentaram seus bebês. Estes locais recebem uma avaliação e comentários, assim outras mães podem começar a escolher locais onde tenham menos probabilidade de ficarem constrangidas ao amamentar (Balaam et al., 2015).

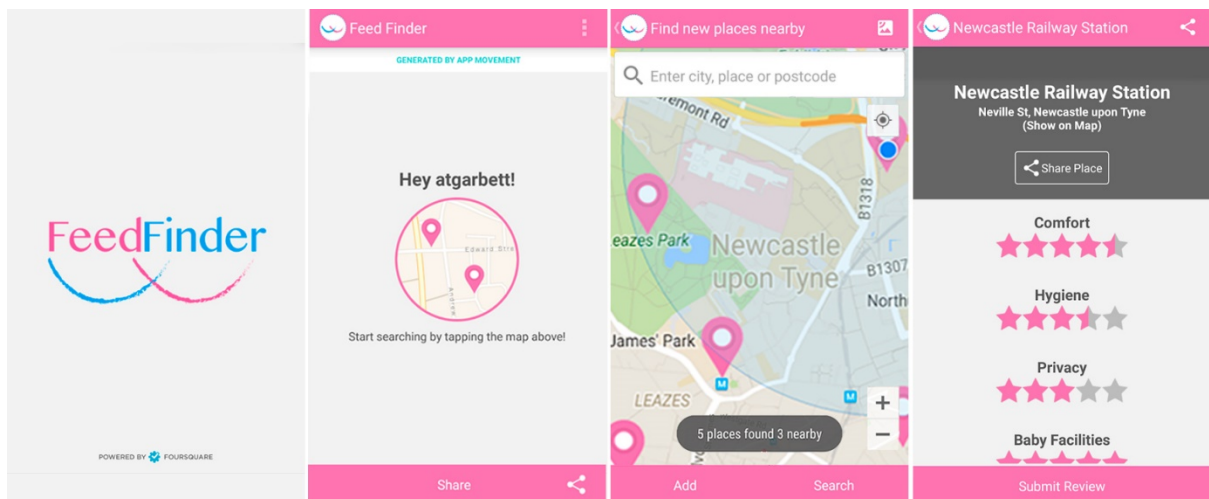


Figura 4 – Imagens da app FeedFinder (fonte: Google Play)

App Movement (Figura 4) consiste numa plataforma online onde pessoas podem propor ideias de serviço baseadas na sua localização, em torno de uma questão importante para elas. Se a ideia receber pelo menos 50 apoiantes, passa para uma fase de escolha do Design, onde os próprios votam em diversas opções. Após a fase de projeto, uma nova app é gerada automaticamente com base nessas escolhas e é carregada para as lojas de aplicações. Graças a esta estrutura, quando a app é lançada no mercado, os próprios apoiantes acabam por estar motivados e preenchem a app com os seus dados durante a fase de lançamento (Olivier & Wright, 2015).

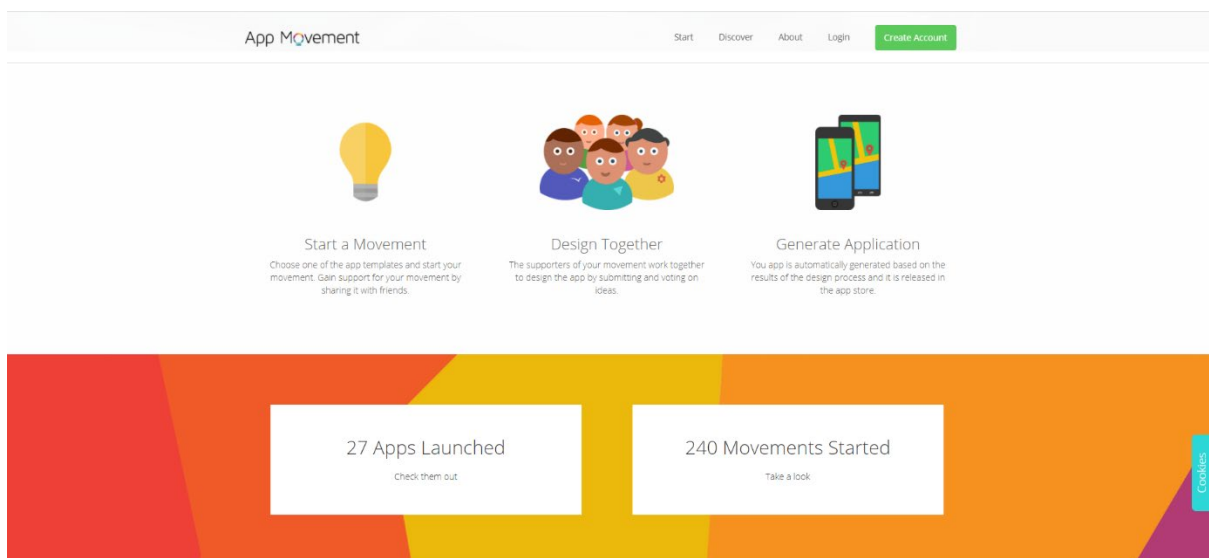


Figura 5 – Imagem da plataforma App Movement (fonte: app-movement.com)

Bootlegger (Figura 5) é um projeto iniciado em 2014 para desenvolver uma plataforma vídeo. A plataforma consiste num aplicativo multiplataforma que funciona como uma app de câmara normal. Então este exibe opções para que cineastas não profissionais possam capturar (fazer) imagens de alta

qualidade. Esta foto e todos os metadados associados são enviados para a plataforma. Os utilizadores podem criar edições no aplicativo usando o vídeo deles e de outras pessoas (Bartindale, 2014).



Figura 6 – Imagem da plataforma Bootlegger (fonte: bootlegger.com)

Existem outros exemplos de projetos que lembram a app 1746 da prefeitura do Rio de Janeiro - Brasil (Figura 1), citada no início deste estudo. Esta foi desenvolvida em 2011, antes da Participação Cívica Digital ser um conceito de investigação que busca entender e aprimorar a relação entre governo e sociedade. Em 2013, surge na cidade de Recife (Brasil) a *startup* Colab (Figura 6), com uma proposta de aproximar os cidadãos de seus governos através de um canal virtual (Colab, sem data). Em 2018, surge em Portugal a Braga Resolve (Figura 7), que tem como objetivo criar uma conexão mais próxima e transparente entre a Câmara Municipal e os cidadãos (Vila Nova, 2018).

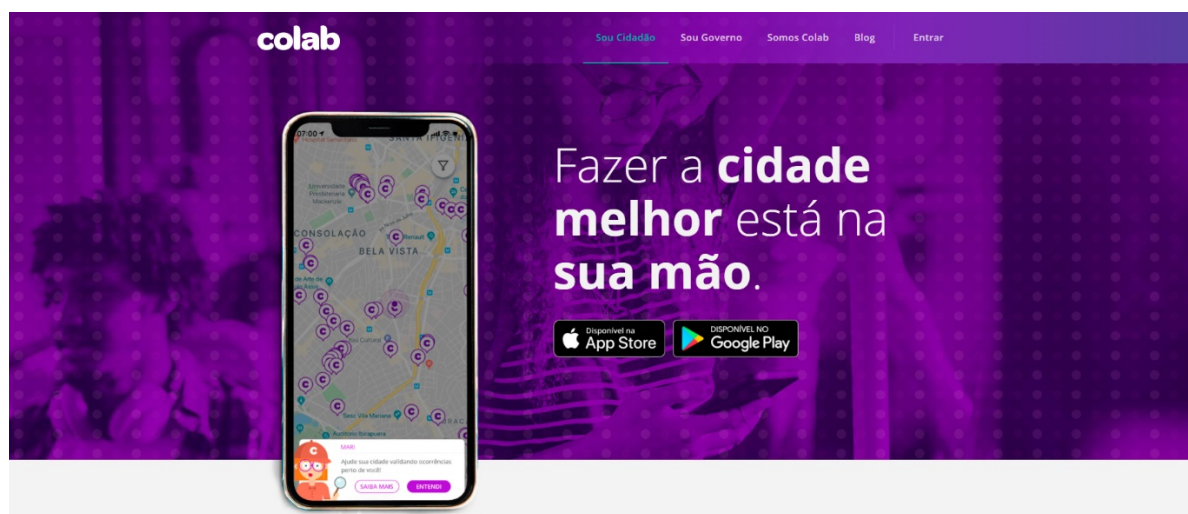


Figura 7 – Imagem da plataforma Colab (fonte: colab.re)

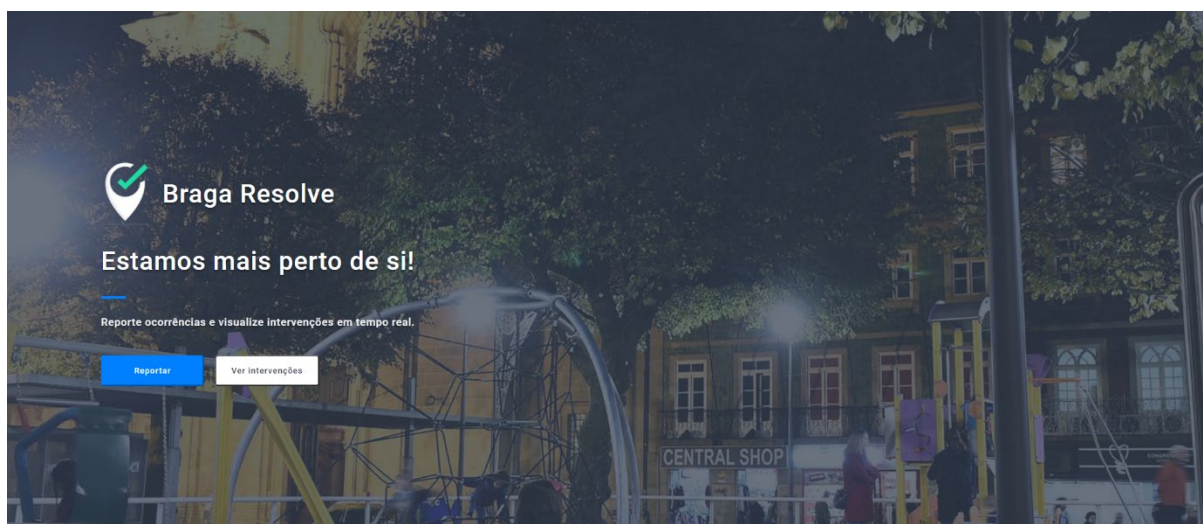


Figura 8 - Imagem da plataforma Braga Resolve (fonte: bragaresolve.pt)

3 TRABALHO DE CAMPO

Os resultados deste trabalho estão reportados de acordo com os critérios para relatar estudos qualitativos definidos por Tong et al. (2007).

3.1 Participantes da pesquisa

3.1.1 Critérios de seleção e amostragem

O foco dos participantes foi especificamente em três perfis de pessoas que acreditamos ser pertinentes sobre o assunto: pessoas com diversidades funcionais (PCD), profissionais que trabalhem com PCD (como representantes de associações de PCD, profissionais de saúde e cuidadores) e investigadores que de algum modo se interessam e investigam questões relacionadas com esta área das PCD. A seleção destes três grupos foi influenciada por uma ambição de conectar vários tipos de potenciais utilizadores (pessoas com diversidade funcional, as instituições que as representam e investigadores que trabalham em áreas relevantes) para fomentar a sua colaboração e empoderamento em processos de intervenção ou participação cívica. O recrutamento de participantes foi realizado de duas maneiras, inicialmente através de amostragem por conveniência, sendo distribuída uma folha de informação sobre o projeto através das nossas redes profissionais e sociais, e posteriormente por bola de neve, à medida que recebemos indicações dos próprios participantes de outras pessoas que poderiam ter interesse em participar na investigação. A amostragem por conveniência foi a com menos participantes, sendo um total de três contactados, sendo dois por indicação das orientadoras e um diretamente pelo pesquisador. Os outros voluntários foram indicações de um dos participantes integrantes da amostragem por conveniência, sendo assim amostragem por bola de neve com o maior número de voluntários.

3.1.2 Método de abordagem a potenciais participantes

Foram utilizados dois métodos de abordagem: com contato prévio direto por telefone para com as pessoas do meu conhecimento que estavam alinhadas a proposta do estudo, posteriormente um contato via e-mail contendo o folheto informativo juntamente com o consentimento informado, para os integrantes da amostragem por conveniência, e um contato exclusivamente por e-mail, com os integrantes da amostragem por bola de neve. O primeiro contacto com os integrantes da amostragem por bola de neve era realizado por intermédio e acompanhamento da pessoa que os indicaram (e-mail

de convite enviado para as pessoas com cópia para mim, seja pelas orientadoras ou da participante que indicou as outras pessoas). O envio do folheto informativo e consentimento para estas pessoas era mantido em cópia a responsável pela indicação, que só deixava de acompanhar a partir do momento que a pessoa indicada respondia diretamente a mim (sem manter a responsável em cópia).

Foram contactadas 21 pessoas, três dessas por telefone (pois já conhecia pessoalmente). Entre as outras 18 pessoas contactadas por e-mail que aceitaram ler o folheto e o consentimento, 17 me responderam positivamente. O objetivo inicial da investigação era ter 15 participantes no total (5 por grupo); o 16º integrante foi mantido pois já havia disponibilizado seu tempo para participar da investigação e também serviu como reforço dos dados obtidos nas entrevistas do grupo de PCD, para caso alguma não obtivesse informação o suficiente (o que não veio a acontecer). Com a 17ª pessoa contactada houve imprevisto, que explicarei posteriormente.

3.1.3 Não participação

No total dos contactados, cinco pessoas não participaram da investigação. De entre as três contactadas por telefone, uma não teve interesse em receber o folheto informativo, a outra aceitou receber as informações (folheto e consentimento) mas não obtive retorno. De entre as contactadas por e-mail, não obtive retorno de duas. A respeito das pessoas que não retornaram os e-mails, optei por não “reforçar” o contacto para mantê-las à vontade. O 17º participante mostrou interesse, assinou o consentimento informado, mas optei por não dar continuidade pois teve problemas técnicos para estabelecer uma conexão estável com a internet por vários dias. Esta pessoa compreendeu o porquê de não ser possível sua participação e aceitou deixar de ser voluntário.

3.2 Métodos e materiais de coleta de dados

3.2.1 Consentimento informado

Para iniciar o processo fiz uma pesquisa de como é feita a estrutura do consentimento informado, pedi acesso a um consentimento de exemplo à minha orientadora e foi cedido um de uma antiga pesquisa que ela fizera. Para complementar meu entendimento e ter um maior entendimento sobre o que e como escrever, aproveitei um consentimento que assinei para participar como voluntário numa pesquisa de doutoramento na própria Universidade do Minho. Com base nestes dois exemplos, fiz a minha primeira versão do folheto informativo e da folha de

consentimento para a minha pesquisa, apresentei às orientadoras, e foram feitos alguns pequenos ajustes.

O envio foi feito de duas maneiras. Na primeira, recebi o e-mail da pessoa indicada onde enviei o folheto informativo e o consentimento informado para esta pessoa, mantive em cópia a orientadora e a responsável pela indicação. No segundo caso, como conhecia pessoalmente a pessoa e possuo o contato dela, fiz a primeira abordagem via telefone explicando bem resumidamente o estudo e, por apresentar interesse, enviei o folheto e o consentimento por e-mail. Nestes dois primeiros contatos tive um problema com o formato da tabela para poderem assinalar o que tinham interesse em participar e, com isso, alterei o arquivo inserindo quadrados interativos onde a pessoa poderia assinalar a sua preferência através do próprio Word (programa no qual o arquivo foi criado). A versão final do folheto informativo e da folha de consentimento estão disponíveis nos Anexos 2 e 3, respetivamente.

3.2.2 Guião da entrevista

Uma das ambições com as entrevistas era perceber se os participantes consideram ter uma participação cívica. Buscamos também averiguar aspetos como a perceção dos participantes quanto à noção de pertencimento relativamente a grupos sociais e quanto a terem uma voz ativa (sentem-se ouvidos) perante os membros desse grupo e até perante a sociedade. Para complementar estes dados, no final da entrevista foram introduzidas questões acerca da relação que os entrevistados têm com a tecnologia, quais facilidades que a tecnologia proporciona, que inconvenientes ou obstáculos estão presentes na interação tecnológica e em relação a própria tecnologia, e se têm sugestões para solucionar os problemas relatados.

A entrevista seguiu um modelo semiestruturado, adaptado com base num guião já testado em entrevistas realizadas pelas orientadoras no âmbito do projeto RiseWise. Foi dividida em três partes: a primeira com os dados demográficos e de identificação da pessoa, que serviram para caracterizar a amostra e organizar a anonimização individual dos/as participantes; a segunda com perguntas sobre as comunidades às quais o/a participante sintia que faz parte e sobre as quais queira comentar; e a terceira sobre o papel da tecnologia em relação às comunidades mencionadas anteriormente e sua importância para a capacitação de pessoas com diversidade funcional. O guião da entrevista usado neste trabalho de campo está disponível no Anexo 4. O tempo previsto de duração de cada entrevista era de 30 a 60 minutos, a ser realizada de forma individual.

A segunda parte da entrevista, acerca das comunidades a que pertence, foi dividida em quatro perguntas duplicadas. Inicialmente solicitou-se que o voluntário destaque algum grupo/comunidade que ele sinta fazer parte, então foram feitas 3 perguntas relacionadas à forma como é feita essa interação, a opinião sobre sentir-se ouvido pela comunidade, e se esta procura ajuda em organizações a fim de concretizar soluções para as suas necessidades. A última pergunta traz um questionamento a respeito da sua opinião sobre se esta comunicação entre a comunidade e os órgãos relevantes pode ser melhorada, e em caso positivo, como poderia ser feito. Ao término desta sequência, era averiguado se a pessoa gostaria de falar a respeito de alguma outra comunidade que sinta a vontade, em caso positivo, todas estas perguntas anteriores eram realizadas novamente.

A última parte da entrevista era dividida em três partes. As duas primeiras buscam perceber pela ótica do voluntário a importância da tecnologia (e se há) em relação a interação entre as comunidades citadas anteriormente e as organizações. Traz questionamentos como: para que fim a tecnologia é utilizada, quais as pessoas que utilizam ou não, e porquê, quais as vantagens, algum inconveniente ou obstáculo, e como é que a tecnologia pode melhorar essa interação. Finalizada a entrevista, era feita uma pergunta a respeito da importância/contributo da tecnologia na capacitação para a participação cívica de pessoas com diversidade funcional, independente de qual seja o grupo a ser entrevistado (com diversidade funcional, profissionais ou investigadores).

3.2.3 Configuração da coleta de dados

Estava previsto esta pesquisa ser realizada presencialmente. Mas, devido à pandemia (Covid-19) e ao período de confinamento que daí decorreu, as entrevistas foram realizadas online usando a plataforma Skype e gravadas através do mesmo, sempre com o consentimento do(a) participante. Entre outras vantagens, o próprio programa disponibiliza a gravação no histórico da conversa individual durante 30 dias, possibilitando tanto ao investigador como aos/às participantes fazerem o download da sua gravação.

Entrevistas podem ser desenvolvidas online (Flick, 2009; Mendes, 2009). É importante de se ter consideração nesta escolha, pois existe a possível dificuldade em encontrar participantes que tenham acesso à internet e estejam dispostos a usar as tecnologias necessárias. Porém, neste caso, pode argumentar-se que esta opção foi uma forma de promover a inclusão, uma vez que permitiu ampliar a área geográfica de recrutamento de pessoas interessadas em participar na pesquisa. De facto, a entrevista online está a ser cada vez mais utilizada, sendo que a organização é diferente da

presencial pois pode ser realizada de modo síncrono ou assíncrono, demanda estratégias distintas para cooptar sujeitos de pesquisa e as instruções aos participantes também são diferentes das presenciais (Flick, 2009). Para realizar as entrevistas foi adotada uma postura personalizada com cada participante de forma a refletir a sua diversidade individual, assim como numa entrevista presencial. Apesar disso, para iniciar as entrevistas era sempre realizada uma apresentação curta e rápida sobre o investigador, dando ênfase à explicação sobre a pesquisa, num esforço a fim de criar um ambiente descontraído com o/a participante.

As entrevistas foram quase sempre somente com o/a participante. Porém, houve dois casos no grupo das pessoas com diversidade funcional onde ocorreu também interação com um familiar do entrevistado. Num dos casos, devido à necessidade de ajuda para configurar o Skype, a esposa do participante estava presente antes de iniciarmos oficialmente a entrevista e ficava atenta para, no caso de haver algum problema de conexão, ajudá-lo a reconectar, o que chegou a ocorrer uma vez. Por conta disto, no início da conversa, ao perguntar a respeito de algo que ele quisesse falar sobre si, hesitou por um instante e sua esposa aproveitou para dar uma opinião afirmando que ele se considerava um psicólogo nato e ele acabou por validar esta afirmação. Esta situação fez com que o participante ficasse mais à-vontade, e acabou por criar o ambiente descontraído que se manteve até encerrarmos a conversa. No segundo caso após o anúncio do “fim” da entrevista, durante a conversa informar que sempre ocorreu nas entrevistas, a mãe do participante entrou e reiterou algumas das situações citadas durante a entrevista. Isto ajudou a melhor entender o cenário geral da situação e a uma melhor interpretação dos dados durante a transcrição.

Entrevistas online podem ter uma estrutura um pouco diferente da presencial e, em alguns casos, foi possível obter mais informação após a entrevista “formal” ser finalizada, ou seja, ao informar o participante de que não havia mais perguntas. A partir desse momento, eu aproveitava para perguntar se gostavam de saber mais sobre mim e a respeito da história, no meu caminho, que resultou ao início desta pesquisa. O facto de já estarmos conversando há aproximadamente uma hora criou um certo à-vontade com o participante e fomentou uma conversa mais descontraída. Na maioria dos casos, essas conversas geraram mais informações através de perguntas que emergiam organicamente, e que agregaram as respostas das questões do guião da entrevista.

3.2.4 Gravação de áudio/visual

Para que déssemos continuidade à pesquisa durante a pandemia de Covid-19, foi necessário que as entrevistas fossem à distância. Para tal, foi utilizado um programa de videoconferência que já oferece a opção de gravar em vídeo todo o processo e deixa a gravação disponível por 30 dias no histórico da conversa (individual) para os envolvidos realizarem o *download* (após este período o vídeo é automaticamente deletado). É importante frisar que todos os voluntários foram avisados dessa opção e apenas um voluntário não aceitou ser gravado; neste caso, a entrevista foi realizada por WhatsApp (sem nenhum tipo de gravação) e os pontos primordiais foram anotados durante a conversa com autorização do mesmo.

As entrevistas tiveram duração entre 35 minutos e 2 horas, dependendo de cada voluntário. No caso dos voluntários em que era possível seguir à risca o guião da entrevista, esta teve duração entre 35 e 40 minutos. Já os voluntários que ficaram mais à vontade, ou já vieram com uma pré-disposição maior para participar, se estendiam além das respostas diretas às perguntas e ofereciam conteúdos muito ricos e complementares à entrevista, por vezes em meio de uma conversa que começava a sair do interesse da entrevista. Por conta disso, essas duravam entre 1 hora e 30 minutos a 2 horas e 15 minutos.

3.3 Análise de dados

3.3.1 Transcrição dos resultados

Para a transcrição das entrevistas, foram utilizadas algumas técnicas e é importante citar que as duas primeiras transcrições foram literais (palavra por palavra). Ao perceber que demandaram muito tempo (mais ou menos 50 minutos para transcrever 10 minutos de entrevista), foi levado ao conhecimento das orientadoras e em conjunto concordou-se em mudar as próximas transcrições para um modelo de resumo. Após fazer a primeira transcrição em resumo, se percebeu que perdia muito tempo para criar uma sequência lógica, novamente houve uma reunião com as orientadoras; conversamos sobre se seria possível e válido realizar a transcrição como em estrutura de resposta, a inserir as respostas/descrições nas seções (perguntas) a que pertenciam, mesmo que durante a entrevista esta resposta fora obtida noutro momento (com base nas perguntas estruturadas no guião) e foi aceite realizar um teste. Por fim, de entre as técnicas utilizadas, a estrutura de preencher as

respostas foi considerada a melhor opção e, deste momento em diante, a única utilizada. Não houve um retorno das transcrições aos entrevistados.

3.3.2 Método de análise

Nesta pesquisa, houve três codificadores: um codificador principal (eu) e dois codificadores secundários (orientadora e coorientadora). O envolvimento de três codificadores no processo de análise dos dados assegurou a validade e o rigor do mesmo.

As entrevistas transcritas foram analisadas através de um diagrama de afinidades. Esta técnica é uma ótima maneira de compreender o utilizador ou o feedback de um cliente (por exemplo), organizando tematicamente os resultados obtidos através de uma pesquisa qualitativa (Naylor, 2019). O diagrama de afinidades é uma adaptação do método de análise temática, que é uma técnica comumente usada nas ciências sociais para detetar padrões e fazer inferências empíricas a partir de dados qualitativos (Braun & Clarke, 2006). Os temas tanto podem emergir através do cruzamento dos dados coletados (temas indutivos) ou com base nos objetivos pré-determinados para a pesquisa (temas *a priori*). Seguindo as etapas estabelecidas para uma análise por diagrama de afinidades, realizaram-se anotações em *post-its* (virtuais) das informações mais importantes obtidas através da leitura das entrevistas. Após reunir alguma quantidade de dados de várias entrevistas, começou-se a formar grupos de dados/*post-its* que representassem afinidade entre si. Estes foram sendo analisados iterativamente e separados em subgrupos quando apropriado. A evolução deste diagrama de afinidades se encontra no Anexo 5. No final, nomeou-se cada grupo de acordo com a característica em comum e assim se gerou o nome dos temas. A vantagem particular do diagrama de afinidades é que o uso de *post-its* torna o processo mais visual e facilita a iteração da análise, permitindo ao(s) investigador(es) criar facilmente novos temas e perceber a sua importância relativa através do tamanho do aglomerado de *post-its*.

O diagrama de afinidades é habitualmente feito com o mínimo de suporte tecnológico possível (Harboe et al., 2012), porém nesta pesquisa foi exclusivamente digital através de uma ferramenta de colaboração virtual chamada LucidChart. Isto foi uma grande mais-valia para o estudo, pois permitiu a participação dos vários elementos da equipa de investigação simultaneamente e em tempo-real através da plataforma digital *online*, durante o processo de análise. Isto trouxe uma dinâmica muito mais ágil para o trabalho, além de trazer à equipa as vantagens de se trabalhar em conjunto *online*, tal como

seria feito presencialmente, processo que acaba por estar completamente alinhado com a própria pesquisa realizada.

Uma grande vantagem de utilizar o diagrama de afinidades, foi possibilitar “aprimorar” a composição dos temas e subtemas através do reposicionamento dos conteúdos registados. Durante a análise das entrevistas, ao inserir novas citações no diagrama e estudar onde fazem parte, acaba-se por observar a disposição de todas as outras já feitas, gerando uma interpretação mais aprimorada do resultado, enquanto a pesquisa avança e também quando finalizada. Por se tratar de *post-its*, neste caso virtuais, se torna mais fácil realizar a troca das posições de citações entre temas, subtemas ou até mesmo para criar um conjunto novo, caso tenha necessidade.

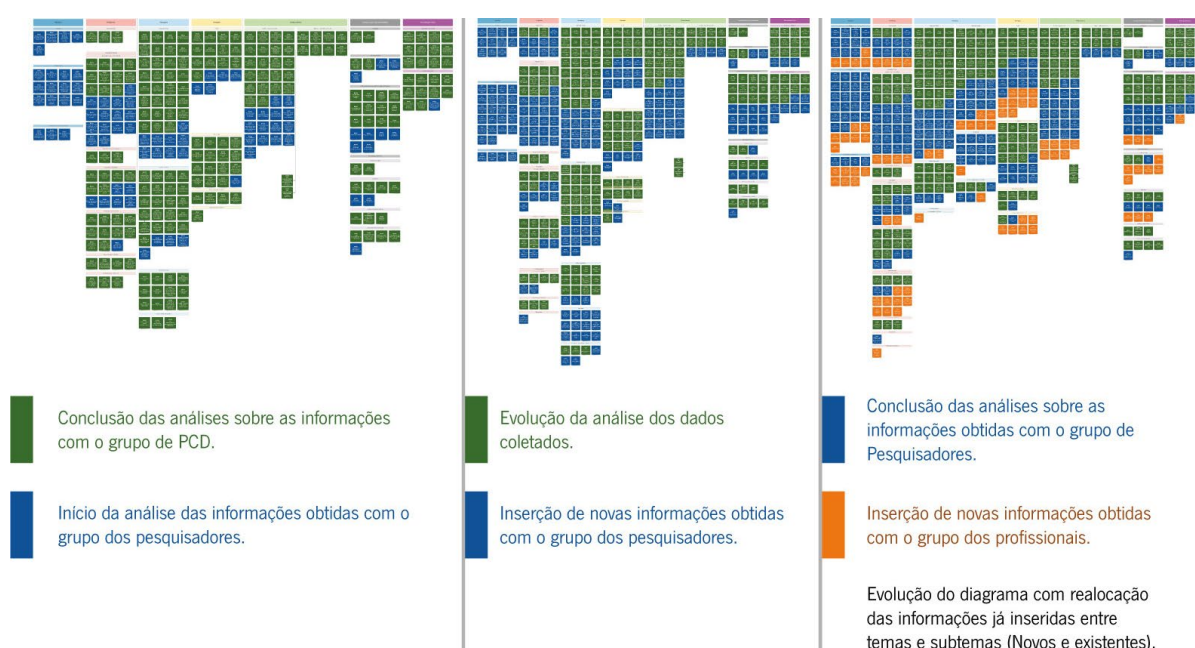


Figura 9 - Evolução do diagrama de afinidades, concebido em Lucidchart

3.4 Resultados

No total, foram entrevistadas 16 pessoas em Portugal e no Brasil. No texto que se segue, usamos os seguintes códigos para cada grupo de participantes: DIV para participantes do grupo com diversidade funcional; INV para participantes do grupo de pesquisadores da área; e TRB para profissionais da área. Neste estudo todos os temas descritos abaixo estavam definidos por completo ao terminar a análise das entrevistas dos participantes PCD e investigadores. Quanto às entrevistas dos profissionais, os dados obtidos geraram apenas a criação de novos *subtemas* que, assim como noutros casos onde os subtemas surgiram, sempre vieram organicamente, ou seja, conforme as informações eram inseridas no diagrama. Os resultados são apresentados conforme os temas e

subtemas representados no diagrama de afinidades, que se encontra sintetizada na Figura 8 e em mais detalhe no Anexo 6 desta dissertação.



Figura 10 - Temas e subtemas resultantes do diagrama de afinidades

3.4.1 Características dos participantes

Um dos primeiros temas a surgir foi o relativo às características dos participantes. Neste grupo temos os dados que nos fazem entender melhor o contexto dos grupos como: quais comunidades foram mais relatadas, alguns pontos interessantes como preocupações e atitudes que a pessoa tem e acha ser importante, além da descrição das tecnologias que utilizam em seu dia a dia. Abaixo apresentam-se as características gerais dos voluntários na Tabela 1, onde podemos perceber que a maioria dos participantes tem licenciatura ou estavam prestes a concluir, outros tinham mestrado e alguns com doutoramento e até pós-doutoramento. Quanto à idade, a maior parte das pessoas tem mais de 40 anos e a minoria se encontra até os 30.

DESCRIÇÃO GERAL DOS PARTICIPANTES						
Grupos	Idade dos participantes		Considera ter diversidade		Nível acadêmico	
Pessoas com diversidade funcional Pesquisadores Profissionais	De 20 a 30	3	Sim	7	Básico	1
	De 30 a 40	4			Técnico	1
	De 40 a 50	6			Superior	14
	De 50 a 60	4				

Tabela 1 - Descrição sumária dos participantes

A Tabela 2 abaixo traz uma descrição mais detalhada dos participantes, tendo em consideração os três grupos estipulados no início da investigação.

DESCRIÇÃO DOS PARTICIPANTES POR GRUPO						
Grupos	Idade dos participantes		Considera ter diversidade		Nível acadêmico	
Pessoas com diversidade funcional (Total: 6 participantes)	De 20 a 30	1	Sim	6	Básico	1
	De 30 a 40	3			Técnico	1
	De 40 a 50	2			Superior	4
	De 50 a 60	0				
Pesquisadores (Total: 5 participantes)	De 20 a 30	0	Sim	1	Básico	0
	De 30 a 40	0			Técnico	0
	De 40 a 50	3			Superior	5
	De 50 a 60	2				
Profissionais (Total: 5 participantes)	De 20 a 30	2	Sim	0	Básico	0
	De 30 a 40	1			Técnico	0
	De 40 a 50	1			Superior	5

Tabela 2 – Descrição detalhada dos participantes por grupo

Com o grupo de pessoas com diversidade funcional (PCD) em foco, todos se identificavam por ter algum tipo de incapacidade, e sempre se mostraram confiantes e felizes consigo mesmos. O perfil das respectivas características é muito variado, tendo representantes de pessoas com hemiparalisia cerebral, deficiência física, auditiva, intelectual e baixa visão. Os participantes mostraram ser pessoas ativas e independentes (apenas um era parcialmente independente) e todos tinham atividade profissional, incluindo professores, técnico em turismo, radialista (voluntário).

3.4.1.1 Pessoas

Nas características pessoais, houve apenas um participante que citou algo muito interessante/intrigante. DIV05 descreve que a perda de sua audição foi aos poucos e que demorou a conhecer as opções de acessibilidade existentes no mercado, exatamente por não perceber

claramente de que ele já não escutava praticamente nada de seu ouvido direito. Isto ocorria, pois seu ouvido esquerdo ainda estava a funcionar bem e “compensava” seu direito, mas conforme este foi perdendo a audição é que percebeu o quanto a falta do direito já o estava atrapalhando e afirma que se tivesse apercebido mais cedo, muitas situações que passou não seriam tão problemáticas. Exemplo, quando em sala de aula não entendia bem os professores, com isso não entendia bem a matéria e consequentemente tinha notas mais baixas. DIV05 acreditava que isso ocorria por não dar a devida atenção aos professores, mas após utilizar o implante coclear e voltar as aulas, esta situação não se repetiu e ficou claro para ele que o problema estava na sua audição e não em seu empenho.

3.4.1.2 Circunstanciais

Estas entrevistas foram realizadas durante a pandemia COVID-19, isto trouxe algumas preocupações a alguns participantes e dois deles relataram o mesmo receio, DIV06 comenta que tem medo de o “mundo virtual” ser preferência pelas pessoas. INV02 relata este mesmo receio, principalmente por conta da COVID-19 pois forçou as pessoas a utilizarem como prioridade/exclusividade as plataformas online para interagirem, afirma ainda que estas tecnologias não conseguem substituir uma interação presencial.

Durante a análise ao juntar os dados de todos os participantes no diagrama de afinidades foi possível perceber que o tipo de ‘comunidade’ mais comentada foi a constituída por ‘amigos’, presente nas três categorias. O segundo mais comentado foi a comunidade de ‘trabalho’, presente principalmente na categoria dos profissionais, e também a comunidade de pesquisa, mais comentado pelo grupo de investigadores. O menos comentado, porém, ao mesmo tempo citado nas três categorias, foi o ‘familiar’.

É importante citar que esta etapa de escolher qual comunidade a pessoa gostava de falar sobre, acontece logo ao início da entrevista e normalmente as pessoas que comentaram sobre a família fizeram quando finalizada a primeira etapa das perguntas e questionadas acerca de alguma outra comunidade sobre a qual se sentiria à vontade para conversar.

3.4.1.3 Comunidades que pertence

Esta subcategoria serviu para poder situar em qual contexto o participante se considera inserido, além de ajudar na hora da interpretação da entrevista. Dentre as PCD as duas comunidades mais citadas foram Grupo de amigos e do trabalho, por exemplo o “Grupo de professores de inglês” citado por DIV06. Em segundo lugar ficaram os grupos de pessoas que tem a mesma diversidade

funcional, como os “Grupos de Libras – Cultura Visual, NEFERS e o Coletivo PNE – para pessoas com deficiência” citados por DIV02 e o grupo na plataforma online Facebook “Surdos que ouvem” citado por DIV05. A comunidade familiar foi citada apenas por dois participantes DIV01 e DIV04, sendo que o segundo considerou familiares “conexão de sangue, amigos próximos e pessoas de confiança”. DIV04 ainda foi o único a citar pequenas comunidades que convive na universidade.

No grupo de investigadores as comunidades mais citadas foram grupos de pesquisa e de trabalho, citados por INV01, INV02, INV03 e INV04. O segundo mais comentado foi a respeito dos amigos e conhecidos, citados por INV01, INV02, INV04 e INV05. A comunidade familiar teve pouca presença sendo citada apenas por INV01 e INV03. A comunidade religiosa teve apenas um representante, INV04 que ainda comentou que esta acaba por ter interseção com a dos amigos, pois alguns integrantes acabam por fazer parte dos dois.

Entre os profissionais, já era de se esperar que as comunidades mais citadas fossem a de contexto profissional e isto ocorreu. A comunidade mais comentada foi a de trabalho, citada por todos os cinco integrantes e inclusive a única comentada por TRB01 e TRB03. TRB02 destacou que sua comunidade de trabalho é diferente de uma tradicional, pois na verdade são diversos grupos individuais que faz parte, participando de diversos projetos e pessoas ao mesmo tempo. TRB03 descreve sobre o “Mulheres do Brasil” e comenta já estar em contacto com pessoas de diversas partes do mundo (incluindo da EU). TRB04 explica como é trabalhar na “APAE – Associação de pais e amigos dos excepcionais” e inicia o contexto por contar como é a estrutura desta. A comunidade de amigos foi citada por TRB02 e TRB04, entretanto a do segundo foi proveniente do grupo de trabalho comentado anteriormente. A comunidade familiar teve apenas um representante e foi citada por TRB05.

3.4.1.4 Tecnologias utilizadas

Nesta etapa foi interessante perceber o quão disseminado está a tecnologia, independente da classe social das pessoas. Há de se ter em consideração que um dos critérios para a participação dos interessados era ter acesso a um smartphone ou tablet/PC com acesso a internet, mesmo assim tivemos participantes de classe média baixa. Reitero que este questionamento sobre classe social não fora feito diretamente aos participantes, porém como as entrevistas foram por vídeo e normalmente estavam na própria casa pode-se perceber. Além de a participação de grande parte ter ocorrido por indicação de uma outra pessoa que já havia sido voluntária (método bola de neve), quem indicava

dizia achar importante quem estava indicando para fazer parte desta investigação, pois esta era de uma classe social mais baixa e suas informações enriqueceriam bastante o estudo.

3.4.1.4.1 Aplicativos

Durante a transcrição foi possível perceber que as três categorias citaram a mesma plataforma de comunicação online para conversas, a app WhatsApp, independente sendo em grupo ou individuais, principalmente entre os pesquisadores e profissionais.

Dentre as PCD foram dadas dicas de app para pessoas surdas ou de baixa audição. DIV02 informou que usa, gosta e que está cada vez melhor o conversor de áudio em texto e que este ajuda muito principalmente no grupo de WhatsApp que está presente onde tem pessoas cegas e surdas e esta aplicação acaba sendo o intermediário entre eles.

DIV05 traz consigo dois exemplos: “Transcriber” (app que transforma fala em texto e tem uma grande assertividade no reconhecimento das palavras) e o “Vem cá acessibilidade” (Plataforma Brasileira que mostra os locais culturais que são acessíveis). Afirma ainda que gostava de ter conhecido estas apps há mais tempo pois facilitaria muito as coisas para ele.

3.4.1.4.2 Plataformas online

A categoria que mais comentou a respeito das plataformas foi a de Profissionais, trouxeram dicas interessante de plataformas usadas hoje no mercado. TRB01 deu exemplo de três das que usa, a “Slack” (Plataforma para trabalhar em grupo online), “Marac” (Plataforma para gerenciar e dar suporte aos iPads cadastrados) e o “Microsoft Teams” (Realiza as reuniões e debates). TRB03 trouxe uma informação desconhecida por mim e muito o “Workplace” (Plataforma online de trabalho do Facebook – mas não é gratuita).

3.4.1.4.3 Características da tecnologia (Destaques pessoais)

Logo no início das entrevistas INV01 afirma que hoje em dia as tecnologias têm de atender aos sete princípios do Design Universal. Conforme foram sendo realizadas as entrevistas esta frase foi tendo cada vez mais peso, como por exemplo quando DIV04 comenta sobre a importância do “Modo de acessibilidade no telemóvel”, o comando de voz com inteligência artificial que auxilia o utilizador e a busca online por programas que atendam a uma necessidade.

3.4.1.4.4 Objeto tecnológico assistivo

Neste quesito houve apenas um participante, DIV05, que trouxe exemplo de objetos ou soluções existentes no mercado, iniciando pelo primeiro que usou durante o tempo que foi perdendo sua audição, que foi o aparelho auditivo. Conforme sua audição foi ficando mais fraca este aparelho deixou de servir, e através de muito esforço conseguiu o direito a receber o auxílio do governo para que pudesse inserir o “Implante coclear”. Graças ao implante, durante as palestras realizadas no primeiro encontro presencial do grupo do Facebook que fazia parte, pode conhecer o “Aro Magnético”. Relata ter sido uma experiência auditiva muito mais agradável (até mesmo de quando ainda tinha audição), pois estes aros magnéticos pegam o som diretamente dos palestrantes e transmite para os implantes cocleares. Afirmo que poderiam ampliar esta solução para ouvintes também, conectando fones de ouvido bluetooth a esta tecnologia.

3.4.2 Vantagens

Durante a análise das entrevistas foi possível perceber que foram muitas ações positivas descritas, isto gerou o tema geral “vantagens” e este foi o com maior contribuição entre todo o diagrama. Alguns de seus subtemas surgiram por causa da própria estrutura do guião das perguntas, exemplo o subtema “tecnologia”. Entretanto é interessante que este mesmo está presente no tema “problemas citados”, possibilitando fazer uma comparação da percepção geral das categorias e entender quais destes têm o sentimento maior de ganho ou problemas. Um exemplo disso são os participantes da categoria de PCD que tiveram a maior presença neste tema que será abordado, se destacando nos subtemas: “Interação virtual”, “Ambiente virtual” e “Ações autônomas”.

Em contrapartida, a categoria PCD teve menor prevalência no tema “problemas” que será descrito com mais detalhe posteriormente, trazendo a ideia de que as pessoas com diversidade veem mais pontos positivos do que negativos, principalmente em relação aos subtemas “Interação virtual” e “Tecnologia”.

3.4.2.1 Interação virtual

Com as análises das entrevistas percebeu-se como a categoria de PCD tem aproveitado bem as interações virtuais. DIV03 cita que faz divulgações através do Facebook, que consegue visibilidade e pode mostra a outras pessoas ser eficiente mesmo tendo diversidade. Pode encontrar outros na mesma condição que ele, servindo de inspiração para si, além de também servir de inspiração a

outras pessoas. Outro exemplo é o de DIV04 sobre a possibilidade de enriquecer o conhecimento através da interação virtual.

O comentário destacado anteriormente de DIV04, acabou por ser repetido com DIV05 ao contar que utiliza do meio online para manter seu conhecimento atualizado e que descobriu ter direito ao suporte financeiro do SUS⁷, no Brasil, para realizar a cirurgia do implante coclear. Deixa claro a importância citada por DIV03 dos contatos realizados online, por que através do grupo de surdos no Facebook, conseguiu realizar esta cirurgia e não a teria feito de outra maneira. Este é um exemplo de benefício alcançado, simplesmente por estar em contato com outra pessoa que tem a mesma característica que ele, porém com mais conhecimento. DIV05 afirma que esta interação trouxe uma troca de experiências, contato com pessoas do mundo inteiro, possibilidade de ampliar seu conhecimento e de conhecer outras línguas/culturas.

Outros pontos interessantes a destacar foram ditos por DIV01, como realizar consultas por telefone quando não pode ir presencialmente e ser mais fácil realizar reuniões ou conversar com amigos e familiares distantes através de plataformas online. Ênfase estes destaques, pois reapareceram repetidamente com outros participantes, DIV02 comenta sobre as discussões online de projetos, a possibilidade de ter “feedback” dos alunos do grupo que faz parte, ter maior facilidade de realizar reuniões e a possibilidade da interação entre pessoas com diversos tipos de diversidades. DIV02 relata sentir uma vantagem em utilizar e-mail e o telefone para poder interagir com o NAE, pois permite um contacto constante. O último ponto de grande importância citado foi de utilizar vídeo chamadas para conversar em LIBRAS com outras pessoas, pois afirma ser mais cómodo do que em texto.

Na categoria de pesquisadores também houve uma descrição de vantagens da interação virtual para pessoas com diversidade funcional, que considerei como um ponto de vista externo. INV02 afirma dois pontos interessantes, “Pessoas com deficiência podem criar grupos e partilhar experiências” e “Pessoas com deficiência podem ajudar uns aos outros a se destacar perante a sociedade”, sendo que isto pode ser comprovado pelos próprios relatos dos voluntários com diversidade neste estudo. Tendo seu quotidiano como exemplo, INV02 diz se aproveitar destas

⁷ SUS – Sistema Único de Saúde – Órgão que garante acesso integral, universal e gratuito para toda a população ao sistema público de saúde do Brasil.

interações para compartilhar com seus amigos as ações que está realizando, seja por vídeo ou foto através do aplicativo WhatsApp.

Os outros participantes dos pesquisadores relataram apenas as vantagens para destas interações do próprio dia a dia, mas que também servem de comparativo para com as PCD. INV01 diz ser mais fácil e barato hoje em dia manter contato com familiares distantes, diz tomar conhecimento de forma rápida sobre a possibilidade de ser ajudada ou não. Afirma que a interação virtual facilita: a conexão entre pessoas do seu grupo de pesquisa, a agendar reuniões e fazer comunicações. Relata que ter tempo para pensar nas respostas ou até percebe que não vale a pena responder certas mensagens recebidas é uma grande vantagem pois evita respostas impulsivas. INV03 tem um posicionamento parecido, diz utilizar este meio para divulgar situações, manter um debate em pauta e compartilhar conteúdo. De exemplo descreve a possibilidade de conseguir conectar pessoas que precisam de ajuda, a empresas ou profissionais que atendam essas necessidades.

É possível comparar a descrição de INV03 com de INV04 que fala sobre a criação de um grupo voluntário de psicólogos de atendimento online a pessoas que estejam a passar por problemas (principalmente por conta da COVID-19). Conta sobre a criação de outro grupo, que serviu para ajudar e acompanhar uma pessoa integrante do grupo, que foi infetada com COVID-19. Outra situação destacada foi a de ter feedback das pessoas nas redes sociais, como Facebook e Instagram. Explicou sobre o canal que têm hoje com aulas online no YouTube, ter sido resultado de solicitações nas redes sociais. INV05 consegue de certa maneira, resumir um pouco de todos os outros participantes ao mostrar a importância de utilizar a interação virtual, principalmente para realizar reuniões em vídeo online, seja por WhatsApp, Zoom ou Skype.

Com a categoria de profissionais, novamente houve um destaque para esta interação virtual voltado para o contexto de trabalho. Entretanto TRB04 relata um ponto idêntico ao de DIV03, o de ter a possibilidade de se conectar com pessoas do mundo inteiro, mas neste mostrando o foco no trabalho e também a grande rapidez para conectar uns com os outros. Também diz algo que pode ser comparado ao descrito por DIV04 e DIV05, o de que a interação virtual ajudar a “aumentar a capacidade das pessoas e ampliar a possibilidade de dar suas contribuições”.

Inevitavelmente a criação deste subtema veio derivado a vantagens citadas pelas pessoas a respeito de conseguirem resolver situações sem a necessidade de estarem presentes fisicamente. Dois relatos interessantes que ajudaram a formar este subtema foi de TRB01 ao informar que no trabalho utilizam o ambiente online para ajudar a distância pessoas com diversidade, ensinado como usar apps

digitais ou até mesmo verificar a “saúde” do aparelho, e TRB02 que diz ter facilidade em organizar projetos em concelhos diversos, nem a necessidade de estar neles fisicamente (o que seria impossível estar ao mesmo tempo).

TRB05 relata um aspeto muito interessante a respeito de o instituto que trabalha utilizar esta interação virtual como ferramenta de trabalho. Utilizam WhatsApp, Skype e Zoom para profissionais de saúde conversarem com os professores a respeito das crianças que estão sendo atendidas. Isto possibilita um entendimento melhor sobre o desenvolvimento da criança na escola e a evolução do atendimento com o profissional. A escola utiliza destas opções para entrar em contato com as famílias e chamá-los para conversar ou fazer um acompanhamento a distância do aluno, quando este tem de ficar em casa. TRB05 aproveita para descrever que utilizou da interação virtual para buscar e contatar médicos especialistas com o objetivo de ajudar a solucionar o problema que seu irmão teve e também conseguir informações a respeito do estado de saúde dele durante a estadia no hospital.

3.4.2.2 Ambiente virtual

Diferente da interação, este tema surgido acaba por focar nas vantagens descritas pelos participantes a respeito do espaço virtual em si, quais benefícios conseguem tirar disto ou acabaram por perceber algo positivo disto.

DIV01 descreve três situações voltadas para a troca de conhecimento, das quais são grandes os proveitos que consegue através da internet. Ele realiza buscas online de informações sobre resolução de alguma situação que esteja passando, tem a possibilidade de “dar exemplo de como executar uma ação” e pode fazer explicações de algum documento que esteja em questão durante uma conversa. DIV05 diz aproveitar da internet para “realizar pesquisas sobre seu problema” e que isso já possibilitou “superar o preconceito de utilizar tecnologia assistiva”.

As trocas de conhecimento através do ambiente virtual também foram descritas positivamente por DIV02, pois afirma que este “facilita/amplia o acesso a livros”, possibilita adequar os horários dos estudos individualmente, pode ser utilizado para entreter crianças, a fim de que os pais possam estudar e que o “EAD⁸ pode incentivar pessoas a voltar ou iniciar seus estudos” e que o “EAD abre a possibilidade de adequar os horários do estudo a cada pessoa.” (DIV02, 2020).

⁸ EAD – Ensino a distância – Modalidade de ensino no qual o aluno não está presencialmente em uma sala de aula tradicional. As aulas são ministradas e assistidas remotamente, a ser em tempo real ou não (aulas gravadas).

DIV02 relata outras vantagens, afirma “conseguir expor suas ideias sem muito esforço” através da internet, diz que isto é uma facilitadora para comunicação, gera o “encurtamento das distâncias entre as pessoas” e as que não estão em foco conseguem maior visibilidade. Diz que é possível conseguir “gerar empatia compartilhando situações pelo ponto de vista da pessoa” e afirma que os “vídeos podem sensibilizar mais as pessoas do que e-mails ou mensagens”. DIV04 relata ser bom poder “aceder informações do mundo inteiro” e “se manter atualizado dos acontecimentos”. Diz que o ambiente virtual acaba por “facilitar os meios para participar do que quiser” e ainda pode transmitir informações de maneira rápida sem limite de horário ou local. Também traz como exemplo de vantagem, ter a disposição uma plataforma online como a Moodle⁹, que apresentou um aumento na utilização pelos alunos por conta da COVID-19 impossibilitar as aulas presenciais.

Dentre os investigadores, a vantagem de se ter acesso a informações online para aprimorar os conhecimentos foi citado por INV03, ao descrever positivamente a possibilidade de reforçar o material de seus estudos virtualmente. INV01 destacara a vantagem de que o ambiente virtual possibilita a “conexão, aproxima pessoas que estão distantes fisicamente” e INV02 reforça esta percepção ao destacar positivamente sentir ser “mais fácil realizar encontros online” e que este ambiente virtual “permite o contato constante com seus grupos ou pessoas distantes:”. INV04 também acaba por reforçar este conceito pois destaca “ter acesso a familiares distantes, que não vê a tempos” por conta do ambiente virtual.

São diversas as possibilidades de utilização deste ambiente, INV04 diz sobre a criação de um “Canal no YouTube voltado a atividades pedagógicas de PCD em casa”, poder realizar a “divulgação do grupo de pesquisa no Facebook e Instagram” e também tira proveito por “ter acesso a informações sobre o mundo inteiro”. A respeito de ajudas no contexto de trabalho, INV01 relata sobre a possibilidade “resolver questões sobre o trabalho, remotamente”, INV05 diz que graças ao ambiente virtual foi possível realizar a votação para presidente do INES¹⁰ este ano e que “mais pessoas puderam participar da votação”. INV05 traz uma vantagem descrita pela categoria PCD, como um ponto de vista externo e com a mesma interpretação, a possibilidade que as pessoas com diversidade “divulguem seus problemas e cada vez mais pessoas tomam conhecimento”.

⁹ Moodle – Plataforma de aprendizagem a distância baseada em software livre, que também é um sistema de gestão do ensino e aprendizagem. Aplicativo desenvolvido para ajudar os educadores a criar cursos on-line, ou suporte on-line a cursos presenciais. (Sabbatini, 2007, p. 1)

¹⁰ INES – Instituto Nacional de Educação de Surdos

Na categoria dos profissionais TRB02 relata que o ambiente virtual traz a possibilidade de pessoas com diversidade compartilharem seu cotidiano, além de ajudar as mais velhas a conectarem-se com pessoas que não falam a muito tempo. Ao falar sobre vantagens para si, relata ter acesso ao banco e a diversas outras opções praticamente a qualquer hora e lugar, e pode ter acesso a um maior número de orçamentos em um curto prazo de tempo comparado a quando não se tinha essa opção online. Assim como TRB02, TRB04 afirma que hoje por conta da internet pode-se “resolver problemas a qualquer momento do dia”. TRB03 diz que para ele, hoje a comunicação entre as pessoas está facilitada por conta da internet, não só no contexto social, mas também de trabalho. Relata que se aproveita da internet para “realizar atendimento psicológico online” por exemplo.

Em relação a pessoas com diversidade TRB04 acaba por concordar com outra ideia apresentada por TRB02, dando um exemplo mais específico ainda o de que “PCD não precisam se deslocar tanto para expor suas ideias e alcançar várias pessoas” por conta da internet. Vai de encontro com INV05 e reafirma a possibilidade de PCD realizar pesquisas sobre soluções do dia a dia, sozinhos e que as informações são acessadas “com grande velocidade”. No ambiente online pode-se ter um trabalho mais focado e fluido em cima destas soluções buscadas e ainda permite uma participação igualada entre as pessoas, dando a possibilidade de todos darem ideias e mostrar seu potencial, independente até da classe social ou por fazerem parte de um grupo “suprimido” pela sociedade. “...possibilita pessoas “suprimidas” pela sociedade a mostrarem-se em nível de igualdade.” (DIV04)

Com o foco na parte de trabalho, TRB05 afirma que somente por conta da internet foi possível realizar a demanda que surgiu para aulas não presenciais. Diz que outros profissionais/escolas também podem aproveitar as plataformas online, criar vídeos com as aulas e disponibilizar para os alunos acessarem de suas casas.

3.4.2.3 Ações autônomas

Este subtema surgiu maioritariamente de relatos das pessoas com diversidade, mas algumas pessoas das outras categorias também deram exemplos de ações autônomas presenciadas por outras pessoas com diversidade que não fizeram parte da pesquisa.

Dentre a categoria de PCD DIV04 relata com felicidade que com o advento da tecnologia e da internet, mesmo sendo cego pode ler artigos e livros digitais, estudar por conta própria, assinar documentos sozinho, trouxe uma comunicação mais facilitada, pode realizar curso de inglês online, fazer trabalhos da faculdade e ajudar a esposa com os dela. DIV05 diz que a tecnologia e a internet

facilitam o acesso a educação, cultura e lazer. Consegue também aumentar a confiança das pessoas com diversidade em relação às próprias capacidades, assim como aconteceu consigo.

Com as outras categorias de profissionais e pesquisadores, tivemos quatro exemplos de três pessoas. INV04 reforça o posicionamento relatado por DIV04 e também conta que hoje as pessoas com diversidade têm a possibilidade de “falar por si, mostrar seus anseios e capacidades” e passam a ter autonomia para buscar assuntos do próprio interesse online e de forma autônoma. TRB04 descreve que as pessoas com diversidade hoje passam a ter mais facilidade em expor suas ideias e INV05 acaba complementando a afirmação com o exemplo de que é possível produzir e divulgar conteúdos em LIBRAS mais facilmente, através das ferramentas disponíveis hoje em dia.

3.4.2.4 Tecnologia

Neste tema foi concentrado as vantagens que os participantes acreditam ter sido criadas pelo advento da tecnologia para pessoas no geral. É interessante perceber que neste subtema “geral” não houve presença de relatos de participantes da categoria de PCD, porém a maioria dos relatos tanto de pesquisadores quanto profissionais falaram a respeito das vantagens para pessoas com diversidade.

A começar pelos pesquisadores, INV03 descreve que a tecnologia ajuda na inclusão de PCD com a sociedade e no mundo em si. Facilita que pessoas com diversidade deixem sua marca no mundo, como por exemplo através da internet para divulgar pensamentos. Ajuda também para a interação entre pessoas, socialização e construção de conhecimento. INV04 afirma ter percebido com seu tio mais velho, que a utilização de Tablet é mais confortável para navegar online do que telemóveis. Ao dar este dispositivo, leva opção para ele de se conectar ao mundo sem se constranger, pois diz que ele tinha vergonha de lidar com as pessoas por ter diversidade, principalmente por causa da época em que cresceu.

A respeito sobre a divulgação e expansão das ideias e necessidades de PCD, INV04 diz que a tecnologia facilitou bastante. Como também possibilitou a união entre pessoas com diversidade, para lutar por seus direitos, como por exemplo quando conseguiram juntos fazer com que permanecessem com o auxílio do governo que seria cancelado. INV04 diz que através do auxílio gerado pela tecnologia essas pessoas conseguem mostrar a sociedade que não são incapazes, apenas diferentes. Cita um exemplo sobre uma vantagem a pessoas surdas em relação a utilizar aplicativos hoje em dia, pois estes têm em seu desenvolvimento um foco muito grande na parte visual.

Dentre os profissionais TRB02 afirma que as tecnologias possibilitam que pessoas com diversidade possam registrar seu cotidiano e que isso é algo muito bom. Pode possibilitar também o engajamento e a participação social de pessoas com diversidade. TRB05 afirma que crianças com diversidade adoram tecnologia e utilizam bastante, além de considerar que serve como uma ótima ferramenta de comunicação. TRB04 traz um exemplo muito importante no qual afeta a todas as pessoas da sociedade no geral, diz que o registo das digitais evita fraude de identidade durante as votações no Brasil – *Apenas para contextualizar, durante uma eleição no Brasil, antes do eleitor ir a urna eletrônica, deve por sua digital em um leitor durante a confirmação de identidade com o mesário. Seus dados aparecem na máquina, há a confirmação de sua identidade pelo mesário e assim o eleitor está apto para utilizar a urna individualmente e registrar seus votos.*

3.4.2.4.1 Uso da tecnologia assistiva

Este subtema surgiu ao perceber durante as análises que algumas pessoas, de todas as categorias (PCD, Pesquisadores e Profissionais), ao comentar sobre tecnologia deram exemplos específicos de produtos tecnológicos assistivos ou comentaram as vantagens das destes quando utilizado por pessoas com diversidade. Para os pesquisadores e profissionais os benefícios que são entregues pelo uso das tecnologias assistivas foram diversos, mas o relato de independência foi algo comentado em comum por todos.

Dentre os pesquisados INV03 comenta que isto pode auxiliar no cotidiano de PCD, como por exemplo no processo de estudo podendo por vez até a possibilitar a alguém que não consegue sem este meio. Afirma que estes benefícios e ações provocam o aumento de confiança nas pessoas com diversidade.

Dentre os profissionais TRB03 afirma que o uso de tecnologia assistiva da acessibilidade, possibilita o engajamento e a participação civil do indivíduo, derruba barreiras que muitas vezes são postas pela sociedade. Isto faz com que pessoas com diversidade participem mais e consigam mostrar seus interesses e ideias a todos. TRB04 reafirma que estas tecnologias possibilitam pessoas “suprimidas” pela sociedade a se posicionarem/mostrarem em nível de igualdade perante as pessoas, e que também é relatado por TRB02. Tendo todos estes relatos, TRB05 ainda faz uma contribuição no qual traz uma representação de todos estes exemplos anteriores, ao afirmar que as pessoas com diversidade ganham a possibilidade de ter autonomia em seu cotidiano. “Possibilita trazer as pessoas com diversidade ao nível de igualdade das que não tem.” (TRB02)

Dentre a categoria de PCD, foi possível perceber com os relatos de DIV05 que o relato feito pelas pessoas das outras categorias, estão certos. Diz que a utilização do implante coclear foi o responsável por lhe permitir voltar a escutar, afirma que esta tecnologia “derruba” barreiras que venham a surgir para a pessoa com diversidade e que pode trazer independência - como no caso dele.

3.4.2.5 Condicionantes da COVID-19

Apenas três pessoas relataram vantagens relacionadas a esta situação da COVID-19, mostrando que apesar da situação, é possível tirar algo positivo disto. Todos os casos citados tiveram foco em relação às pessoas sentirem necessidade em aprimorar seus conhecimentos e terem como fazê-lo, mesmo com a pandemia.

DIV02 relata que durante a pandemia houve criação de mais cursos online, TRB03 complementa ao afirmar que a pandemia fez com que as pessoas quisessem se atualizar/ reinventar. TRB05 conta que uma a solução aplicada para as aulas foi exatamente criar vídeos com o conteúdo de aula em foco e disponibiliza-los para os alunos. Para complementar esta nova estrutura, aproveitou-se também para utilizar o ambiente virtual a fim de manter o contato entre os professores e os alunos durante a pandemia.

3.4.3 Problemas

Este surgiu inicialmente com o primeiro subtema “tecnologia”, que também tem presença no anterior. Neste tema a categoria de PCD foi a que se encontra em menor número, mas a que contribuiu mais no subtema “tecnologia”. É interessante perceber que ao chegar na disposição final do diagrama de afinidades se pode ver de uma forma geral, ampla e visual quais categorias tem maior destaque no contexto analisado. Esta visualização dá uma ideia de que os pesquisadores e profissionais tem uma “sensibilidade” maior para perceber uma grande variedade de situações desfavoráveis comparado as pessoas com diversidade. Tanto no que diz respeito ao “sistema” em que vivemos, quanto na própria tecnologia e sua utilização.

3.4.3.1 Organizacionais

Este subtema reúne os problemas relatados com a estrutura de instituições no geral, como por exemplo decisões de gestão tomadas por escolas, organizações públicas e privadas, seja em relação a população com diversidade ou não. Neste contexto a categoria de pesquisadores acabou por

relatar situações de problemas para com as pessoas com diversidade, o que serve para adicionar aos próprios relatos feitos por eles.

Um dos primeiros problemas citados foi por DIV02, relata alguns problemas relacionados ao NAE. Julga que hoje eles não estão mais em contacto com quem eles deveriam estar representando, conta que já houve reuniões realizadas em que nenhuma pessoa com diversidade foi chamada, sendo que bastava contactar o representante do grupo que estes teriam comparecido. A gestão deste também já tomou atitudes consideradas desnecessárias, principalmente por que não escutou os alunos com diversidade, com isto DIV02 afirma que a gestão do NAE na verdade quer “mostrar que tem pessoas com diversidade, mas não se preocupa na inserção estes”, o que deveria ser o papel principal.

Dentre os pesquisadores INV03 diz que as escolas estão a criar turmas específicas para pessoas com diversidade e que isso não é algo positivo. INV05 relata outros problemas no ensino, afirma que “os tradutores de LIBRAS não estão realizando bons trabalhos” e muitas vezes acabam deturpando a mensagem que o surdo quis passar por conta de não o entender corretamente. Ainda com o contexto de educação, INV04 relata ter realizado um projeto em três escolas de concelhos diferentes no mesmo distrito no qual tinham um índice de educação baixo. Constatou que isto ocorria simplesmente pelas prefeituras (câmaras) não conversavam entre si, fazendo com que não mantivesse se quer um cronograma de estudos padronizado. TRB05 relata problema grave em outra escola, a de que ela não tem um acompanhamento sobre seus alunos com os profissionais indicados pela própria instituição.

A respeito de intérpretes de LIBRAS, INV05 diz que mesmo sendo importante muitas vezes “os intérpretes de LIBRAS em sala de aula, dificultam na aprendizagem pois só pode olhar para o intérprete ou o professor”. Isto também se repete em peças teatrais, pois os intérpretes além de não serem atores e só por isso já diminuir a imersão no espetáculo estes não estão no centro do palco atuando, normalmente se encontram nas laterais. Tendo este exemplo, ainda aproveita para relatar que as peças de teatro hoje em dia estão muito presas ao som, não há peças pensadas para o público surdo e que muitas peças, sequer tem intérpretes. Realmente nunca havia pensado a respeito disso, e considero um alerta importante principalmente após o relato de TRB01 que afirma sobre organizações priorizarem as questões financeiras a terem em foco/ajudar as pessoas, o que pode muito bem ser exemplificado pelas situações relatadas por INV05.

Outros problemas que tiveram organizações governamentais envolvidas foram relatados por TRB01 e TRB05. Um grave problema descrito por TRB01 foi de que há uma disputa entre organizações simplesmente com o intuito de ver “quem consegue mais investimentos do governo”, sem uma real busca na sociedade para se ver o que realmente é interessante ou necessário realizar. Afirma que os métodos para que uma organização pública de Portugal possa realizar compra de produtos para pessoas com diversidade é muito complicado, principalmente comparado ao feito na Inglaterra. TRB05 relata problema em relação a organização pública brasileira, mostrando que não é tão diferente da portuguesa. Relata que a prefeitura (câmara) de sua cidade cede alguns computadores portáteis já ultrapassados, por vezes até usados para a escola que trabalha e isto atrapalha um pouco no dia a dia.

3.4.3.2 Financeiros

Os problemas financeiros foram citados apenas por dois voluntários, um integrante dos pesquisadores e um dos profissionais. Esta secção está melhor detalhada na secção 3.4.3.5 neste capítulo, por estarem interrelacionados.

3.4.3.3 Tecnologia

Assim como no tema destacado nas “vantagens” aqui estão reunidas as características sobre a tecnologia, mas desta vez com foco nos problemas que as pessoas sentem. Como é um pouco mais complexo analisar o problema, foi dividido em dois níveis distintos o mais brando e o mais sério. Isto se fez necessário pois por vezes foram relatadas situações como sendo incomodo, mas que não impede a utilização e nem fará com que deixe de ser usado por conta disso.

3.4.3.3.1 Obstáculos da tecnologia

Nos obstáculos foram reunidos relatos que impedem a utilização pelos participantes dos aparatos tecnológicos ou serviço prestado. Como por exemplo DIV02 diz que bons aparelhos tecnológicos acabam tendo um custo muito elevado para o utilizador, o que limita o acesso a pessoas do médio ou alto escalão. Outro problema é o alto custo para ter uma internet fixa ou móvel em sua região e que isto o impossibilita de usufruir deste serviço. Outro ponto que relata é que a tecnologia não consegue substituir um acompanhante quando necessita andar na rua a noite, pois não é tão eficaz.

A reforçar o problema a respeito do acesso a internet por parte da população de baixa renda, INV03 diz que estas não têm acesso e INV01 afirma que isso ocorre, pois o custo é significativo. Agravando este problema INV01 relata haver escolas que estão realizando suas matrículas só por meio online e se preocupa por existir opções exclusivas a quem tem acesso à internet, pois faz com que pessoas de baixa renda sejam discriminadas indiretamente. Descreve que hoje em dia a evolução da tecnologia está muito rápida, o que torna difícil de acompanhar e paralelo a isto ainda hoje em dia no Brasil existe internet de baixa qualidade, o que por vezes pode inviabilizar uma conexão estável.

Dentre os profissionais, houve novamente a preocupação com a internet disponibilizada hoje em dia e também qual o público alvo entre PCD se beneficia mais com os aparelhos tecnológicos. TRB03, assim como INV01 diz que nem sempre a internet está com boa qualidade e sua conexão fica caindo, o impossibilitando de aceder a serviços como também se conectar com outras pessoas. TRB02 relata uma preocupação em relação ao que os smartphones hoje em dia entregam, afirma que estes estão mais adaptados a pessoas cegas do que para surdos. Traz em pauta o problema destes aparelhos terem a opção de leitura de tela e não terem a opção de uma tradução em LGP¹¹, e até o momento ninguém busca solução para esta questão.

3.4.3.3.2 Inconvenientes da tecnologia

Este subtema surgiu ao perceber que os relatos de problemas citados pelos participantes não impediam a utilização da tecnologia, mas acabavam por gerar algum tipo de pequeno incômodo. Outros relatos trouxeram exemplos de atitudes que não eram vistas com bons olhos e geravam algum desagrado ou preocupação perante o participante, seja em relação ao indivíduo como em um contexto de sociedade no geral.

Sobre o uso da tecnologia INV05 relata que existe um preconceito de algumas pessoas integrantes da comunidade surda, sobre quem opta por adotar a utilização do implante coclear, sendo uma situação muito delicada. Durante a entrevista com DIV05, ele descreve que nem todas as pessoas que conhece utilizam ou se aproveitam da tecnologia, sem especificar o motivo e diz que este não é o único problema. As vezes até mesmo empresas não aderem a soluções inclusivas já disponibilizadas no mercado, exemplo de quando não se disponibiliza simples legendas em vídeos ou apresentações. Mesmo sendo utilizador do implante coclear, para si é muito mais confortável quando

¹¹ LGP – Língua Gestual Portuguesa

existe esta opção, e diz não atrapalhar em nada na visualização, apenas agregando valor e acredita ser uma solução simples para as empresas implementarem. INV01 traz um ponto interessante a respeito da simplificação do comando das TVs, pois diversos deles tem “botões de mais” que não sabemos a função de todos, a deixar sua utilização mais complicada e menos inclusiva. “Alguns surdos têm preconceito com quem opta por usar implante coclear.” (INV05).

Em todas as categorias houve uma grande preocupação em relação ao convívio entre pessoas, e como as tecnologias estão cada vez mais afetando este modo de interação. DIV6 alerta que hoje em dia é comum que as pessoas usem seus smartphones mesmo que estejam em grupo fisicamente e isto vem a gerar um distanciamento social físico entre a sociedade. INV01 alerta que estas atitudes diminuem o contato físico entre os integrantes da família, mesmo dentro de casa. DIV06 relata que hoje em dia muitas pessoas dão mais importância para o mundo virtual do que o real, por vezes até preferem divulgar no online onde estão, com quem estão e o que estão fazendo ao invés de curtir o momento entre os amigos. Afirma que isso pode vir gerar problemas no convívio presencial e teme diminuir a interação com seus amigos que a acompanham nas saídas a noite. Apesar de todas estas pessoas terem realizados entrevistas individualmente é possível perceber a preocupação no geral, INV01 conseguiu resumir todo este contexto ao relatar seu temor deste meio tecnológico se tornar um fim, sem outras opções de interação. “Temo que a tecnologia deixe de ser um meio e acabe se transformando em um fim.” (INV01)

O uso da tecnologia também apresentou percepção de novos problemas relacionados a questões de trabalho, como quando DIV06 sente que hoje em dia está mais difícil a ruptura entre o fim da hora de trabalho e o início da de lazer, onde muitas vezes acaba por se misturar. TRB04 mostra ter preocupação com isso também, afirma que esta conexão a todo o momento pode atrapalhar as pessoas a se desligar do trabalho, se divertir ou até mesmo fazer nada. Como exemplo descreve que por conta do costume de estarmos em contacto o tempo inteiro, quando uma pessoa não atende ao chamado ou mensagem de outra pode causar desconforto a quem tentou. TRB04 traz uma grande preocupação que tem sobre a relação virtual, a possibilidade de criar um ambiente exclusivo entre duas pessoas e facilitar a ocorrência de abuso sexual. Torna também mais difícil uma denúncia, pois impede a percepção das reações corporais da pessoa, e que são muito importantes durante a comunicação.

3.4.3.4 Interação virtual

Apesar de se ter muitos relatos sobre as vantagens adquiridas pela interação virtual, foi possível perceber que a maneira na qual foi estruturada ainda não está plenamente aceita por todos, como também traz alguns problemas sociais juntamente com a tecnologia. Novamente foram apresentados dois tipos de relatos, situações que impedem as pessoas de usufruírem desta modalidade e aspectos que deixam o utilizador com algum incômodo, o que ainda permite que haja este tipo de interação.

3.4.3.4.1 Obstáculos da interação virtual

Neste subtema apenas três pessoas da categoria de PCD, tendo um exemplo de cada, relataram que utilizadores podem evitar ou serem impedidos de utilizar este meio. DIV04 diz que ainda tem medo de que ocorram falhas, seja por conta da internet ou até mesmo problemas na própria tecnologia, tendo a probabilidade de que “o deixe na mão”, portanto algumas vezes prefere a presencial. DIV03 relata não ter conhecimento na língua inglesa e diversos tipos de aplicativos ou programas só tem opção nesta língua, com isso diversas pessoas não conseguem utilizá-los, assim como ele. DIV01 traz uma questão social, afirma que tem uma dificuldade para se expressar através da interação virtual e afirma ser difícil transmitir uma sensação, comparado a uma conversa presencial.

3.4.3.4.2 Inconvenientes da interação virtual

Neste subtema é interessante percebermos problemas relatados ao utilizar o meio virtual, e também alguns comportamentos que estão a surgir. Em termos estruturais de sites ou programas, INV01 diz que há uma dificuldade para poder atender a todas as diversidades específicas. Pode-se perceber que esta alegação é pertinente pois DIV04 reclama que muitos sites não são pensados para a utilização com áudio descrição e teclado, o que torna a navegação muito mais demorada do que com o rato. Reforça a contar que o Design dos programas tem foco no visual, não há uma preocupação em criar uniformidade entre a imagem dos botões e a descrição lida pelo leitor de tela, o que ocasiona problemas que o fazem não gostar de utilizar o computador ou portátil. Mesmo o smartphone para ele as vezes é complicado utilizar, por exemplo na “home page” ou dentro dos aplicativos, a disposição dos objetos (ícones) o incomoda. DIV04 também relata problemas em grupos de WhatsApp, pois é gerada muita informação e isto o impede de conseguir acompanhar a conversa

através do leitor de tela. Como podemos ver no exemplo dito por DIV03 “...excesso de informação e em constante atualização”.

A interação humana foi dita por DIV03 como a estar sendo ameaçada. Ele acredita estar sofrendo uma diminuição, como se estivesse caminhando para ser substituída e este entendimento foi reforçado por INV02, ao afirmar que a interação virtual gera o distanciamento físico entre as pessoas. Sobre a comunicação gerada nesta interação, DIV01 diz não ser tão eficaz quanto a presencial, por vezes a pessoa não sabe ser clara por mensagem, se não tiver em contacto constante com um grupo, pode acabar perdendo mensagens importantes, (ela mesmo não consegue acompanhar as conversas no grupo que faz parte, pois há muita informação), pode haver interpretação errada de mensagens ou a pessoa pode acabar por ler uma mensagem que não era para ela no grupo, e interpretar como sendo para si. INV01 diz tentar ao máximo evitar comunicações falhas, portanto tenta não gravar áudio ou vídeo, por ser muito “pesado” e não ter uma internet de qualidade o tempo todo, evita conversas longas, prefere usar mensagens curtas para garantir que transmitiu a ideia e mesmo assim por vezes ainda tem problemas.

Em questão de trabalho, é interessante ver que apesar das opções virtuais terem ajudado bastante, também acabam surgindo “pequenos problemas atualizados”. Para servir de exemplo compartilho o caso descrito por INV01 de que para ela hoje o “trabalho está muito intenso e tem hora que não para”, diz que por vezes é difícil “ter noção da diferença de horário entre as pessoas, principalmente por poder realizar ligações em vídeo ou áudio a qualquer momento”. TRB02 traz problemas relacionados as reuniões virtuais, afirma que a expressão corporal é perdida durante vídeo ou áudio conferências, e que isto pode vir a gerar conversas não tão claras quanto as presenciais. Se preocupa em relação a realizar conversas somente com mensagens de texto, pois há a possibilidade de gerar interpretações equivocadas com a outra pessoa, pois esta pode ler com o tom que melhor entender e nem sempre é o certo. Outra preocupação muito grande apresentada foi a de confusão nas redes sociais exatamente pelo mesmo motivo, interpretação equivocada de certas pessoas que acabam gerando situações inconvenientes ou problemáticas.

As redes sociais são exemplos de interação exclusivamente virtuais, e surgiram preocupações dentre os participantes também em relação a ameaça da saúde mental afetada das pessoas por estarem muito tempo conectados neste mundo virtual. INV02 afirma que além de gerar o distanciamento físico entre as pessoas, pode gerar transtornos e problemas nas pessoas por parecer que ali “tudo é perfeito”. Com isto quis explicar o problema de que nas redes sociais as pessoas só

compartilharem os momentos felizes, de sucesso e isto por vezes pode deixar alguém que está passando por um problema mais triste ainda, ou se sentindo solitária. INV04 acredita que a interação virtual pode ocasionar a perda do vínculo pessoal, gerado pelo convívio presencial, e cria cada vez mais a tendência pela troca do contato humano pelo virtual. Relata algo que tem ocorrido consigo ultimamente, para exemplificar o seu pensamento, conta que recebe muito menos chamadas telefônicas de parabéns das pessoas no seu aniversário, e que o mais comum hoje é recebe-las via mensagem no Facebook ou Instagram. Para reforçar mais suas afirmações, conta da vez que telefonou para seu amigo simplesmente a fim de lhe dar os parabéns pelo aniversário – o que causou estranheza nele.

3.4.3.5 Estrutural do mercado e financeiros

Este subtema foi a junção de dois que durante a escrita da tese foi possível perceber que houve uma ligação entre ambos. Apesar de ter apenas três relatos (de três pessoas distintas, duas da categoria de profissionais e um dos investigadores), acredito que estes possam ajudar quem estiver estudando esta pesquisa a entender o contexto social e financeiro de algumas pessoas e instituições no Brasil.

Através destes é interessante perceber que instituições como a APAE, citada por TRB04 muitas vezes tem problemas financeiros, principalmente por terem um orçamento limitado e baixo que dificultam a contratação de serviços externos (TRB04). Outro ponto é mostrar que pessoas mesmo tendo certa condição financeira, se importam com as outras que não tem e se preocupam. Como por exemplo INV05 (mesmo não estando incluído) relata ser um problema alguns serviços de atendimentos serem muito caros para parte da população, pois isso faz com que sejam impedidos de ter acesso a estas.

Outro problema esta na estrutura de mercado, e acredito não ser exclusividade do Brasil, onde muitas vezes o que se é ofertado para os consumidores é em grandes quantidades. Por vezes é desnecessário para muitos na sociedade, como por exemplo TRB02 dá exemplo de quando está doente e necessita comprar algumas pilulas, porém só encontra caixas com grandes quantidades de remédio e as compra por não ter opção. O caso mais recente que deu exemplo foi por conta da pandemia que trouxe a necessidade de comprar mascaras e novamente só encontrou em grande escala (TRB02, 2020).

3.4.3.6 Condicionantes

Este subtema reúne os problemas das atitudes que as pessoas têm tomado ou deixam de tomar (muitas vezes por interesses individuais), como também de conceitos que as pessoas deveriam ter, para poder entender melhor as necessidades da PCD. Isto traz a possibilidade de se compreender que alguns problemas passados por eles estão relacionados e condicionados pela própria estrutura em que a sociedade se ergueu e ainda não se atualizou.

3.4.3.6.1 Atitudes

Acho ser importante comentar que este subtema teve uma maior presença dentre os participantes da categoria dos profissionais, mas houve dois participantes das outras duas categorias, um de cada, que trouxeram opiniões muito importantes e que devem ser levadas em consideração.

Como “representante” da categoria de PCD, DIV02 compartilha sua percepção de que para muitas pessoas é muito difícil entender ou até mesmo “aceitar que tem uma deficiência”, mas que ao mesmo tempo é muito importante. Afirma que o grande preconceito da população pode gerar vergonha e dificuldade de aceitação da pessoa que tem diversidade, o que complica este processo de autoconhecimento. Aproveito este relato para alinhar esta afirmação ao que foi dito por DIV05 sobre sua perda gradativa da audição, lembrando a importância que foi para si ingressar no grupo de surdos do Facebook. Isto trouxe diversos benefícios, além de possibilitar melhoras na sua vida, como realizar a cirurgia do implante coclear. Tendo estes dois relatos interligados, acredito ser correto cogitar de que a autoaceitação por quem tem uma diversidade pode ser considerado como um “divisor de águas” para a pessoa e traz diversos benefícios.

O integrante da categoria de pesquisadores, descreve uma informação importantíssima que acredito ser do conhecimento de poucas pessoas e deve ser levada em consideração, principalmente perante as instituições governamentais. INV05 informa que a língua gestual (cada país com a sua) é a principal destas pessoas e não a escrita, e que nem todo o surdo é bilingue. Ou seja, é importante saber disso para entendermos as dificuldades que estas pessoas têm em situações relativamente “simples”, por exemplo a dificuldade acrescidas das pessoas surdas para realizar a defesa de um trabalho. Temos de ter em mente que grande parte da análise é feita através de material escrito e muitas vezes quem julga a apresentação são ouvintes que não tem o conhecimento sobre a língua gestual. Portanto para sua apresentação, surge necessidade de utilizar tradutores, que por vezes não

realizam um trabalho eficaz. “Tradutores de LIBRAS não entendem que são “porta voz” dos surdos [...]” (INV05).

Dentre os profissionais houve relatos e alertas de diversos tipos, seja a respeito sobre decisões de organizações equivocadas por problemas de atitudes individuais, como também as próprias pessoas terem medo ou nem querer se atualizar. TRB02 faz um alerta para as pessoas com diversidade, diz conhecer algumas que não buscam sua independência e que isso pode e gerar problemas. Afirmar que esta situação pode acabar por fazer com que haja um “abuso” por parte desta perante o suporte que recebe, e a família que oferece acaba por aceitar pois não perceber que a pessoa esta a ficar acomodada sem fazer muito esforço para conseguir o que quer. Lembra a importância de que todos temos de nos esforçar, mesmo que tenhamos algum tipo de diversidade e que não é errado utilizar-se disto como desculpa para ficar acomodado. TRB02 comenta que é importante ter em consideração pessoas mais velhas também, pois muita delas “não tem o interesse em usar as tecnologias”. “Pessoas mais velhas não tem o interesse em usar tecnologia [...]” (TRB02).

Houve diversos relatos de preocupações a respeito deste ambiente virtual, TRB02 apresenta uma preocupação clara a respeito do uso das redes sociais, afirma que as pessoas não podem ser sarcásticas nestes locais pois ninguém consegue entender isso. Acredita que as pessoas façam interpretações individual das mensagens, e que nem sempre estas estão alinhadas com a de quem escreveu, ou seja, de certa forma estão equivocadas. TRB04 trouxe um relato muito interessante, que reafirma ainda mais esta percepção de TRB02, pois relata que alguns utilizadores não têm maturidade para estar presente online, mas infelizmente não há como controlar isso. Foi possível perceber que o não é só o problema de não se ter maturidade, também pode existir casos de não se adaptar. Por exemplo TRB03, quando afirma sentir timidez ao estar em uma conversa online, e diz ter “entrave, medo e apreensão de aprender a usar tecnologias que não conhece”. Durante a análise foi possível perceber que TRB03 não é exceção, TRB01 da o exemplo de que pessoas mais “passivas” acabam por não ter interesse em aprender a utilizar uma nova plataforma e isto atrapalha bastante.

Estes medos e entraves pessoais acabam por refletir nas organizações, como por exemplo quando profissionais não se sentem a vontade para gravar vídeos (TRB05) ou pessoas mais velhas que perdem o interesse apenas por acreditarem que terão de aprender tudo de novo por desconhecer tal tecnologia (TRB05). Este desinteresse acaba gerando situações desconfortáveis no trabalho, TRB05 da o exemplo de quando estes profissionais mais velhos se quer tentaram usar os computadores oferecidos pela prefeitura. Esta situação é ruim, pois ainda é agravada por conta de alguns

profissionais levarem os portáteis da escola para casa e esquecem-se de retornar com eles para o trabalho (TRB05). Para poder ter uma compreensão melhor sobre estes relatos, quero situar-vos que no Brasil conseguir estes aparatos tecnológicos por escolas públicas não é uma tarefa fácil. Portanto espera-se que as pessoas que trabalham em uma escola que conseguiu esta conquista, tenham responsabilidade e também interesse em utilizá-los. Entretanto, durante a entrevista TRB05 diz que algumas pessoas ainda têm receio em utilizar cada vez mais as tecnologias no quotidiano, e este problema deve ser levado em consideração.

As organizações também refletem outros problemas individuais, principalmente das pessoas que estão em sua administração. TRB01 diz que muitos problemas já ocorreram simplesmente por que não havia troca de informação entre as organizações por conta de disputa financeira, onde uma quer se destacar mais do que a outra ao invés de se ajudarem. TRB04 diz que um grande problema que a APAE¹² passa é de ter uma dependência muito grande perante a pessoa que está liderando no momento. Portanto a organização corre o risco de não conseguir doações caso seu representante não seja articulado, e por vezes os projetos não tem andamento simplesmente por que o representante não é pró-ativo. Mostra que hoje estas características são muito importantes para a liderança da organização, mas que seria interessante desvincular o sucesso ou o fracasso da organização a pessoa que estará liderando no momento, buscando assim uma “estabilidade” maior para a instituição.

3.4.3.6.2 COVID-19

Antes de compartilhar este conteúdo, gostava de abrir um “parêntese” e destacar três situações relatadas por DIV06 sobre problemas exclusivamente ocorridos por conta da situação da pandemia que decorreu neste ano de 2020. Houve uma mudança muito “drástica” em relação ao convívio com seus amigos, os encontros presenciais passaram a ser em grupos menores, separados e em locais e horários diferentes. Isto fez com que houvesse uma “seleção” entre o grupo estes grupos e que os encontros presenciais passaram a ser feitos apenas com os “amigos mais seletos”.

¹² APAE – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais - Organização social, cujo objetivo principal é promover a atenção integral à pessoa com deficiência intelectual e múltipla. Criada em 1954 no Rio de Janeiro, mas hoje presente em todo Brasil.

3.4.4 Soluções

O tema das soluções é o maior exemplo da vantagem de se utilizar a técnica do diagrama de afinidades, pois este só surgiu após a união de uma certa quantidade de citações destacadas das entrevistas com os pesquisadores. Sendo os primeiros a relatar como conseguem resolver certas situações do dia a dia, como também oferecendo opções que acreditem poder resolver inconvenientes ou problemas que estão surgindo.

3.4.4.1 Já realizadas

Dentre os diversos problemas citados anteriormente, INV01 compartilha a solução utilizada hoje em dia para separar seu horário de trabalho com os outros como lazer, descanso, família etc. Diz que funciona para si simplesmente deixar avisado e claro, qual horário estará disponível e até que horas. Outra situação que dei exemplo é a de comunicação através do WhatsApp, primeiramente diz que ter a notificação de mensagem lida já permite saber se a outra pessoa leu, e assim possibilita que possa proceder da maneira mais adequada possível (INV01). Ao se tratar de conversas em grupo, diz que ao entrar basta solicitar a alguém que descreva um resumo do que se passou enquanto estava fora. Afirma que após fazer isso passou a evitar os possíveis desentendimentos e consegue dar continuidade a conversa.

Em se tratando da acessibilidade para pessoas utilizarem o meio virtual e as tecnologias, INV01 diz que houve muitos avanços importantes como por exemplo a opção de sites oferecerem textos aumentados, e no próprio Google Chrome ter a opção de aumentar os textos. Outra questão foi com o advento dos telemóveis *touch*, diz que no início havia um problema para pessoas menos sensíveis ou que tinham qualquer problema motor, mas hoje já está presente o controle de sensibilidade que praticamente elimina este problema, deixando a experiência de utilização muito mais agradável (INV01).

INV04 apresenta duas situações, uma perante o grupo de pesquisa que faz parte e de como resolveu o problema encontrado em prefeituras (câmaras municipais) de três concelhos no Rio de Janeiro – Brasil. Começa explicando que em seu grupo de pesquisa há um maior respeito entre os integrantes e uma menor hierarquização, os integrantes reconhecem a qualidade de cada pessoa e no que ela pode agregar aos projetos em execução. Em relação às prefeituras diz que fez um projeto em parceria com elas para melhorar o índice da educação nas três. Algumas soluções já existiam e simplesmente por escutar todas elas e compartilhar as soluções de cada uma, entre elas, já pode

resolver diversas questões que existiam. Em relação aos problemas tinham e nenhuma sabia como resolver, as soluções foram criadas em conjunto/parceira entre as prefeituras (INV04, 2020). INV04 dá o exemplo que compartilhar as soluções utilizadas através das redes sociais e o YouTube conseguiu resultados muito bons e promissores.

Dentre os profissionais TRB01 conta que uma das maneiras que as organizações voltadas a pessoas com diversidade fizeram para se atualizar foi passar a ter presença online. TRB02 diz que uma das soluções para facilitar a comunicação através das mensagens foi a implementação dos “Emojis”, o que passou a possibilitar transmitir as emoções que está sentindo no momento. Afirmo que hoje em dia também é possível explicar uma necessidade que tenha no computador, ou mostrar a outra pessoa algo que tenha feito, simplesmente a gravar o ecrã do computador e compartilhar com a pessoa. TRB02 também diz gostar muito das plataformas de compras coletivas, e afirma que com elas consegue desfrutar de um custo x benefício muito bom, seja de algum produto ou serviço que esteja precisando. TRB04 compartilha que com o advento da tecnologia e da internet, hoje em dia aproveita destas opções para realizar observações de outros grupos, organizações e empresas para perceber quais foram as soluções alcançadas por estas e replicar internamente na escola. Dá o exemplo de levar as pessoas assistidas opções de tratamento, ensino e técnicas de qualidade sem gastar muito dinheiro.

3.4.4.2 Possibilidades

Este subtema surgiu, pois, alguns participantes vieram a compartilhar ideias que acreditam poder resolver, ou evitar, grande parte dos problemas descritos durante a entrevista. Após a conclusão do diagrama de afinidades foi interessante perceber que este subtema foi formado maioritariamente por pesquisadores, o que me deu a ideia de que estas pessoas estão sempre analisando o que ocorre ao seu redor e pensando em como poder resolver estas questões.

Para evitar problemas de comunicação utilizando o meio virtual INV01 diz que seria interessante implementar nos aplicativos de mensagens, como o WhatsApp, uma opção de ensino automático para o uso do recurso de resposta a mensagens, um identificador de mensagens por temas que possa ser ajustado pelo utilizador, opção de criar filtros nas conversas de grupo do WhatsApp onde seja possível guardar as mensagens importantes e poder criar subgrupos de mensagens dentro de um grupo, assim todos ainda terão acesso e estas ficarão em uma ordem cronológica mais simples de acompanharem. INV01 também descreve ser muito importante que os sites deem opção de ativar a transcrição para língua de sinais. Assim como o leitor de telas possibilita

a navegação para os cegos, surdos que não conheçam a língua escrita passam a ter um acesso facilitado ao site. INV01 também descreve algumas atitudes que são importantes para facilitar a comunicação / diminuir o ruído em conversas online. Dá de exemplo separar um tempo para organizar as mensagens dos e-mails por categoria e se organizar para limitar as horas de trabalho, sempre a deixar claro para as pessoas se/quando está ou não disponível para trabalhar online.

Em relação ao ambiente escolar INV03 propõem algumas soluções, diz que deve incluir os alunos com diversidade nas turmas “normais” pois ajuda na inclusão entre os miúdos, afirma que é muito importante que as escolas se conscientizem a respeito da necessidade de se contratar tutores para acompanhar os alunos com diversidade nos estudos em casa. INV05 traz um outro ponto sobre as questões educacionais, diz que nas escolas os professores tem de ter conhecimento em LIBRAS para que os alunos surdos possam manter o foco neles e não no tradutor, e isso irá melhorar muito a experiência do aluno durante as aulas. TRB05 diz que a criação de uma plataforma unificada entre os alunos, as escolas e os profissionais ajudarão no desenvolvimento dos alunos, por que mesmo que a criança mude de escola ou de profissional ainda poderá ser feito o acompanhamento deste aluno. Tratando da situação específica da APAE, TRB05 diz que a conexão entre a instituição e outras empresas tem de ser mais institucional, fazendo com que se desvincule da pessoa que gerencia o local.

Houve também opções de aprimoramento para uma melhor participação de pessoas surdas em atividades de lazer, e em relação a um contato mais direto entre essas pessoas e o governo. INV05 diz que seria interessante uma plataforma online onde surdos possam postar suas necessidades e votar quais, dentre todas, tem maior prioridade. Esta plataforma seria acessada pelos órgãos governamentais a fim de analisar os resultados obtidos e a ter uma ferramenta disponível que oferece um estudo direto com as pessoas. Isto mostra quais são as reais demandas e possibilita que projetos específicos sejam feitos, ou algum já em andamento seja priorizado, a fim de concluir o mais breve possível.

Para que se possa facilitar a experiência dos surdos durante o lazer, INV05 diz que os produtores de conteúdos têm de ter o interesse de criar em LIBRAS, que os cinemas passem a oferecer secções de filmes legendados mais cedo, e a criação de um tradutor automático da língua de sinais para a escrita. TRB02, assim como INV05, acredita que criar um ambiente mais inclusivo entre surdos e ouvintes é algo positivo, diz que ter uma opção para tradução dos textos em línguas de sinais é uma boa solução. Estes relatos mostram que a inserção de tecnologia é uma boa opção de ajuda a

PCD no dia a dia e TRB02 diz que é importante mostrar a elas quais as diversas tecnologias assistivas existentes no mercado hoje. Corroborando a esta afirmação, INV03 diz que inicialmente esta inserção deve ser por suporte humano, mas ao mesmo tempo, a tecnologia tem de ser auto explicativa pois faz com que as pessoas necessitem cada vez menos destes tutores, e passam a ter mais independência conforme utilizam os aparatos.

Em relação a pessoas com diversidade funcional foi descrito que ações focadas apenas na adaptação para com o mundo não é uma estratégia eficiente, TRB02 também afirma ser necessário criar espaços (locais) que estejam aptos (adaptados) para que as pessoas com diversidade tenham uma qualidade durante seu tempo de trabalho. Além disto, diz que a sociedade (nós) temos de possibilitar o acesso a pessoas com diversidade em diversos locais como política, jornal etc. Interpreto estas afirmações como sendo um alerta de que nós não temos apenas de os representar, mas sim darmos espaço para eles se expressarem. Assim as pessoas com diversidade terão quem entenda e saiba exatamente quais são as reais necessidades. “Temos de dar espaço para pessoas com deficiência entrarem na política, jornalismo e outros contextos.” (TRB02, 2020).

Para alguns problemas sobre sociedade no contexto geral, não somente de pessoas com diversidade, TRB02 cita uma solução para os problemas de “individualização” entre as pessoas nos grandes concelhos. Diz que se podia criar uma plataforma de empréstimos onde os integrantes desta possam trocar objetos que possuam, evitando a necessidade de compra “duplicada” de objetos entre vizinhos por exemplo. Neste mesmo contexto de sociedade, TRB02 acredita que poderia ser criado uma plataforma para divisão de custos entre as pessoas, assim os integrantes podem juntar-se em grupo para comprar em uma maior quantidade e juntos acabam por pagar menos, comparado a uma compra tradicional. Ainda com o contexto de plataforma online em foco, TRB01 diz que percebe uma demanda nos clientes da empresa em que trabalha, sobre uma plataforma que tenha reunido serviços de apoio, divulgação e comunicação.

3.4.4.3 Comportamentais (Condicionantes)

Este subtema reúne o as dicas dos pesquisadores e profissionais a respeito de como as pessoas devem se comportar e serem responsáveis. Como por exemplo INV02 que durante a entrevista sempre se mostrou a favor do uso da tecnologia, da importância sobre o acesso a internet das pessoas, mas mostra ter preocupações. Afirma que as pessoas não podem abandonar as relações presenciais, tem de ter muita responsabilidade para navegar na internet e usar as tecnologias disponíveis hoje. TRB04 também se mostra preocupada como as pessoas utilizam a internet e diz que

todos tem de ter consciência e grande responsabilidade. “Pessoas tem de ter responsabilidade para poder utilizar as tecnologias e o meio virtual” (TRB04, 2020).

Sobre as atitudes no meio educacional TRB05 diz que caso realmente seja criada uma plataforma para um melhor desenvolvimento dos alunos da escola, esta tem de ser utilizada sempre. Independente se é uma pessoa mais velha e tem medo do desconhecido ou as pessoas que não tem vontade de se atualizar, pois acima destes problemas esta conquista trará um melhor meio de participação no processo destes alunos. INV05 também se mostra preocupada, principalmente em relação aos tradutores que “auxiliam” os surdos durante a apresentação de suas defesas da tese. Afirma que estes “tradutores de LIBRAS tem de entender que na verdade eles são “porta voz” dos apresentadores e não uma ajuda”. INV05 acredita que com isto estes profissionais entenderão o tamanho de sua responsabilidade e conseguirão traduzir de maneira mais eficaz, fazendo com que os avaliadores entendam melhor a ideia transmitida pelo surdo e com isso possam dar notas mais condizentes com os trabalhos realizados.

Sobre a adaptação dos espaços de trabalho, TRB02 afirma ser importante que empresas consigam ter noção de que a adaptação para locais adequados a PCD não é complicada, nem tão caro. Outro ponto é “do lado oposto”, TRB02 também diz ser importante mostrar as pessoas que mesmo tendo alguma diversidade elas não são incapazes, apenas diferentes. TRB02 passa também sua ideia de que hoje há a necessidade de trazer novamente para todos o conceito de comunidade, fazer com que as pessoas percebam que uma hora podem estar dando suporte a alguém, em outra pode estar a precisar de um, além de que algumas necessidades podem ser sazonais. Por isso diz que temos de ter muita atenção para utilizar as opções online existentes a fim de nos comunicarmos cada vez melhor virtualmente, como por exemplo tomarmos atenção até mesmo ao utilizar os emojis, pois como já foi dito, estes podem transmitir sensações e com isso mudar completamente a intonação e interpretação de uma mensagem.

3.4.5 Interação

Podemos perceber que as interações são mistas, tendo tanto presencialmente (principalmente antes da COVID-19) quanto virtualmente. Mas por conta da pandemia, houve um destaque para a interação virtual, ampliando o uso das relações virtuais do mais comum, como contatar parentes distantes através do Facebook, WhatsApp e etc (DIV04), para até mesmo reuniões de grupo, como

descrito pelo DIV02 a respeito das reuniões do Coletivo que eram realizadas presencialmente antes da pandemia.

Entretanto, apercebeu-se que a maioria das pessoas com diversidade funcional ainda preferem a interação presencial, tendo relatos de que evita conversas por WhatsApp (DIV04), que gostaria de voltar a interagir pessoalmente com seus amigos (DIV03), que sente falta da interação presencial por conta do distanciamento social consequente da COVID-19 (DIV06) e até mesmo duas pessoas de grupos diferentes (INV02 - pesquisador e TRB04 - profissional) citam a preferência da interação presencial dentro do contexto familiar.

3.4.5.1 Interação virtual

Tendo um contexto mais abrangente a interação virtual já estava presente nos três grupos, mesmo antes da pandemia. Nas três categorias esta forma de interação já era utilizada para contactar parentes e amigos distantes através do Facebook, WhatsApp etc (DIV04, DIV03, TRB05, 2020).

Uma informação interessante dita por INV05 foi de que os surdos foram os pioneiros em utilizar essa interação virtual para comunicação. Utilizavam desde o Pager para enviar e receber mensagens, até as mensagens de telemóvel, tendo em consideração a tecnologia de cada época. Os participantes também citaram existir um proveito profissional desta interação e estes foram: compartilhar o resultado de uma reunião por e-mail ou realizar um telefonema para entrar em contato com a outra escola do grupo e trocar informações (DIV06), ter conversas através de mensagens e e-mails com o grupo de trabalho (INV01), realizar a troca de informações através do WhatsApp, e-mail ou telefone (INV03), utilizar plataformas online e e-mail para compartilhar ficheiros (TRB02); através do WhatsApp, telefone e e-mail poder discutir emergências, marcar as reuniões presenciais, atualizar as pessoas que não puderam ir a alguma reunião e adiantar questões a ser pauta na reunião agendada (TRB04); um uso específico relatado por TRB01 foi o de suporte para utilização de plataformas digitais ou programas as PCD cadastradas na empresa em que trabalha.

3.4.5.2 Interação presencial

Um destaque que ocorreu entre as diversas interações presenciais citadas durante a análise foi de DIV06 que comentou gostar de ter pessoas de confiança, como seus amigos mais próximos, que a acompanhavam na rua a noite ajudando-a por conta de sua baixa visão (De dia ela já não necessita deste “auxílio”), e que para ela é melhor do que qualquer tecnologia pois há uma interação durante a

própria ajuda. Também citou gostar destas interações presenciais como as “sociais” com os amigos em bares, cafés, jantares, almoços etc (DIV06, 2020).

Outros exemplos de interação destacados pelo grupo de PCD foram: reuniões para debates de situações a respeito do grupo Coletivo no qual a DIV02 fazia parte, a participação de DIV05 em eventos dedicados ao grupo de pessoas com o mesmo tipo de diversidade, que oferecia palestras com profissionais específicos, a do DIV04 que realizava muita interação na universidade durante as aulas do curso, conversava com pessoas de outros cursos nos pátios, bares antes e depois das aulas e participava de encontros na vizinhança com familiares mais próximos.

O grupo de pesquisadores foi o que menos deu exemplos de interação presencial, mas um deles descreveu algo interessante: na década do 90 havia o “Point dos surdos” (INV05, 2020) e ela o frequentava, por acaso foi onde conheceu seu marido até, porém hoje não existe mais. O INV02 conta que criou um encontro chamado “Café com inclusão”, sempre fazia em bares onde era debatido diversos assuntos dentro deste tema e hoje por conta da COVID estes encontros não estão ocorrendo.

Como o de se esperar dentre do grupo de profissionais os maiores destaques ficaram para interações no ambiente de trabalho, como o exemplo de TRB03 que explica a importância dos encontros presenciais para a explicação sobre como funciona o grupo. A TRB04 informa que toda sexta-feira, antes da COVID, havia reuniões para debater pautas, estudos de caso e acontecimentos na escola. Entretanto TRB05 serve como uma “peça única” e cita a interação cotidiana com os familiares em casa e a interação com seus alunos e colegas de trabalho, durante seu horário de trabalho.

3.4.5.3 Preferência de interação

Esta secção teve maior presença do grupo de PCD, a contar com quatro representantes, os pesquisadores e profissionais tiveram um integrante de cada a representar.

Dentre as PCD todas citaram ter preferência pela relação presencial, DIV03 diz que gostava de voltar a interagir pessoalmente com seus amigos. DIV01 afirma que a interação presencial é mais fácil para transmitir uma ideia, o que acaba por estar alinhado com DIV04 pois afirmou que evita conversas por WhatsApp. DIV06 diz que por conta do isolamento social decorrido pelas medidas para conter a pandemia sente falta do convívio social que tinha antes.

Ambos os relatos do integrante do grupo de pesquisadores, IN02, e do de profissionais, TRB04, foi ter preferência pela interação presencial dentro do contexto familiar.

3.4.5.4 Influência da COVID-19

A maior influência que se pode notar é que mesmo se preferência for pela interação presencial, a pessoa entende e aceita a prioridade pela interação virtual no momento em que estamos. Logo ao início das entrevistas foi dito uma frase que conseguiu representar as atitudes de todos os participantes em relação ao uso das interações virtuais ao invés das presenciais. “[...] dada essas circunstâncias, o melhor é prevenir.” (DIV01, 2020).

Corroborando este pensamento, INV02 afirma que as vídeo conferências tornaram-se muito mais comuns durante a COVID-19 e DIV02 que as reuniões presenciais do grupo Coletivo passaram a serem realizadas virtualmente. TRB01 dá exemplo deste pensamento no âmbito de trabalho, informa que as avaliações dos utilizadores passaram a ser por modo virtual, a entrega dos materiais necessários agora é via correios e o suporte aos utilizadores passa a ser exclusivamente via Skype e Teamviwer. TRB02 comenta que realizou sua primeira conferência em vídeo com o grupo de amigos por causa da COVID-19, suas interações com este grupo passaram a ser exclusivamente por Skype, WhatsApp, Messenger e ainda aproveitaram para realizar uma compra conjunta de máscaras de proteção online, em busca de um melhor preço unitário. Uma delas realizou a compra, recebeu em casa e posteriormente enviou para as outras pessoas.

3.4.6 Sentimento de pertencimento

A maioria dos participantes tiveram um posicionamento positivo em relação ao pertencimento, e os que sentem não se sentir ouvidos relataram apenas em situações específicas, não no contexto geral. Todas as três categorias tiveram representantes no tema de pertencimento positivo, mas a categoria de profissionais foi a única que não teve relato de sentimento negativo a respeito de se sentir ouvido.

3.4.6.1 Positivo - Sente-se ouvido(a)

O grupo com diversidade funcional descreve o sentimento positivo a respeito de se sentir ouvido tendo o grupo familiar, de amigos e conhecidos como exemplo. DIV01 dá exemplos de que as pessoas da família dão atenção ao que ele pede e até procuram ajuda externa caso seja necessário. DIV02 sente-se muito feliz por ser aceita na comunidade surda, mesmo sendo ouvinte. Explica que isto não é comum, cita com orgulho como exemplo ter permissão de criar o sinal de sua amiga surda e ser

chamada por seus amigos do grupo de “A Garota da física que sabe LIBRAS¹³”. DIV03 conta quando foi orientado (recebeu “dica”) para divulgar os versos que faz, uma através da rede social Facebook e também para diversos outros meios de comunicação, o contato com a Rádio Bandeirante por exemplo. Diz ainda que se sente muito feliz pois seus amigos e família apoiam suas ideias quando são contatados. DIV04 relata o acolhimento que sente em relação a sua família. Sua esposa e filhos escutam seus conselhos (na maioria das vezes) e o respeitam, gosta das brincadeiras que seus filhos pregam e aprecia a ajuda deles para acompanhá-lo a lojas ou médico. Trazendo a universidade para o foco diz que seus colegas (conhecidos) o ajudam a atravessar a rua, a chegar na sala de aula e relata com muito orgulho ter conseguido criar o grupo de tutoria voluntária. DIV05 traz sua experiência no grupo de surdos do Facebook, gosta das trocas de experiências, problemas e soluções, diz que isto possibilitou abrir novos horizontes e o motivou a fazer coisas que achava não ser mais capaz.

No grupo de investigadores o entendimento de posicionamento positivo teve foco com relação ao apoio de grupos de amigos e trabalho, sendo alguns exemplos citados utilizando a interação virtual. INV01 diz que se sente ouvida pois suas mensagens sempre são respondidas com brincadeiras e comentários, e tem respostas rápidas dos colegas de trabalho. Relata um ponto interessante que é perceber quando seus amigos não podem ajudá-la significa ser escutada, mesmo tendo uma resposta negativa ainda sim é uma resposta e isso não deixa de ser algo positivo. INV02 relata como sendo ouvida pelo grupo da universidade pois as pessoas tem o interesse em saber a respeito das questões emocionais dos integrantes, se dispõem a ajudá-la e também aceitam sua ajuda. Conta a vez que conseguiu a solução de uma situação graças a orientação de uma das integrantes deste grupo. INV03 destaca a respeito as conversas saudáveis que há dentro do grupo de pesquisa, percebe que sua opinião conta mesmo que por vezes isso acabe levando a um debate. INV04 traz um entendimento mais sentimental do que profissional, relata que as pessoas do grupo se ajudam caso alguém não esteja bem e que os debates sempre são realizados com respeito, mesmo tendo pensamentos divergentes. INV05 descreve apenas uma situação, mas de grande importância: Ser considerada surda dentro da comunidade dos surdos, mesmo sendo ouvinte. Afirma ser muito difícil de acontecer pois surdos tendem a ser mais “fechados”, e algumas situações são aceitas por eles apenas de outras

¹³ LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais

pessoas surdas, como o caso de criar o sinal de uma pessoa. Deu o exemplo do caso de quando sua professora pediu que criasse o sinal de sua amiga surda.

No grupo de profissionais os relatos foram mais voltados para o ambiente de trabalho, conforme era de se esperar, mas houve alguns casos com grupos de amigos e familiares. TRB02 descreve o apoio de seus amigos a sua ideia de realizarem uma compra em grupo e que normalmente seus pedidos e questionamentos são respondidos, por vezes positivamente (que nem no caso da compra em grupo) e em outras discordam, o que leva a um debate. TRB03 descreve as líderes do grupo de trabalho “Mulheres do Brasil” serem bem acessíveis, avaliam suas propostas e também permitem que tenha liderança nos projetos propostos. Sente ter uma voz atuante no grupo, tem liberdade e se sente à vontade para dar opinião. TRB04 diz que seu grupo de trabalho tem um ambiente com troca constante de conhecimento e experiências, os integrantes estão em sempre evoluindo e sua participação nos debates é bastante ativa. Considera normal algumas de suas opiniões serem aceitas, outras não e descreve isso de uma maneira positiva. TRB05 trouxe exemplos dentro do âmbito familiar, diz sente-se apoiada por seus irmãos e os apoia. Incentiva-os a estudar, busca saber como estão de saúde e eles com ela. Deu como exemplo um caso ocorrido pouco antes do início da pandemia, seu filho precisou ir a uma cidade em um outro estado para realizar uma prova. Por acaso um de seus irmãos mora nesta cidade, ela entrou em contacto, pediu que acolhesse o miúdo em sua casa e ele o fez com o maior prazer. Durante a estadia foi decretado o estado de emergência, impossibilitando o retorno de seu filho, seu irmão a tranquilizou, informou não haver problema, ficou com o miúdo em sua casa até que voltaram a vender passagens possibilitando a volta de seu filho para casa.

3.4.6.2 Negativo - Não se sente ouvido(a)

Como informado, durante este estudo houve apenas três participantes que relataram algumas situações que geraram sentimento negativo a respeito de se sentir ouvido, duas com diversidade e um pesquisador.

Dentre os com diversidade, DIV02 relata problemas principalmente relacionado a universidade, como o de já ter presenciado desvio de verba na UFRRJ¹⁴ e que a própria UFRRJ por

¹⁴ UFRRJ – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

vezes não dá importância ao NAE¹⁵. Sobre o NAE, relata a dificuldade entrar em contacto após a mudança de gestão e que toma decisões sem pesquisar as reais demandas dos alunos ao qual deveria estar representando e defendendo. DIV04 também cita problemas com o NAE, diz que este não deu continuidade a solicitação que fizera, dando a entender que não deu a devida importância. Relata problemas com alguns professores da UFRRJ, assim como no caso anterior acabaram por não atender algumas solicitações feitas. No contexto social, conta que algumas pessoas o ignoram quando ele chega ao encontro de um grupo na universidade. Elas acham que ele não as percebeu por ser cego e ao chegar neste grupo e falar (como um bom dia) nem todos o respondem. Consegue perceber isso pois distingue quantas pessoas tem em um grupo pela diferença na entonação da voz de cada um, enquanto ele ainda está a chegar ao encontro dos mesmos.

A única participante dos pesquisadores foi INV03 que relata situações onde não se sente ouvida com a devida atenção que espera. Isto ocorre dentro do grupo de pesquisa quanto no contexto familiar, porém com o mesmo foco, a empatia do próximo com suas necessidades. Dentro do contexto de família afirma ser escutada e se sente ouvida, porém, as vezes seu marido não muda de opinião a respeito de alguma situação que descreva. Outras vezes não levam a sério suas necessidades, acreditam ser “bobagem” ou simples de resolver e acabam não dando a devida importância. Em relação com o grupo de pesquisa o que a incomoda é não ter respostas (feedback) proveitosas com relação a anseios pessoais.

3.4.7 Participação cívica de pessoas com diversidade funcional

O entendimento sobre a participação cívica digital pode ser dividido em duas partes. A primeira em relação as conquistas que estas pessoas sentem ter adquirido durante o tempo e a segunda, não menos importante, as ações necessárias para que possam continuar ampliando suas conquistas.

3.4.7.1 Conquistas realizadas

A descrição sobre conquistas no critério de participação cívica não esteve presente em todos os participantes de PCD, porém dentre todo o grupo de entrevistados, foi o de maior representação,

¹⁵ NAE - Gabinete interno da UFRRJ com o objetivo específico de gerir a verba destinada a universidade para investir em acessibilidade aos estudantes com diversidade.

tendo três pessoas. Dos profissionais apenas duas pessoas relataram algumas situações que consideram conquistas cívicas obtidas por PCDs e no grupo de pesquisadores apenas uma pessoa.

Dentre as conquistas houve relato do contato do PCD direto com um partido político, sendo a esposa do voluntário (DIV04) a responsável, isto fez com que ele ficasse mais atuante em luta pelos seus direitos. Outro relato foi do DIV05 que descreveu sua felicidade em tomar ciência de que a empresa Facebook investiu financeiramente no grupo que ele fazia parte nesta mesma plataforma. Este investimento possibilitou o início das participações presenciais dos integrantes, sempre com o espaço o mais inclusivo possível, tendo até tecnologias que ele só conheceu neste evento presencial como o aro magnético, que captava o som diretamente dos palestrantes e enviava para o implante coclear. Ele descreve que os surdos que utilizam este implante assim como ele tiveram mais uma ferramenta que ajudava para com o maior proveito do evento, mas que esta não era a única forma de inclusão.

3.4.7.2 Ações necessárias para Participação Cívica de PCD

Em se tratando de ações necessárias houve uma participação maior dos pesquisadores, tendo três pessoas relatando situações. Na categoria de PCD, novamente os mesmos três que relataram as conquistas e na categoria de profissionais somente uma pessoa. Dentre as ações necessárias DIV04 reitera a importância de criar leis para dar respaldo as pessoas com diversidade funcional, o investimento público para dar mais acesso a essas pessoas e mostrar que cada pessoa com diversidade é única, mesmo nos casos de quando tenham o mesmo tipo de deficiência.

DIV02 afirma que é super importante conscientizar que LIBRAS é a língua nativa dos surdos, e a linguagem escrita, a segunda. Primeiro se aprende LIBRAS para depois a escrita, e nem todo surdo tem este conhecimento. Reitera ainda que os reitores da universidade devem voltar a escutar os alunos com diversidade e também sobre a importância do apoio do governo a pessoas que não podem ter acesso a tecnologia.

4 DISCUSSÃO

Neste capítulo será abordada a discussão de resultados, organizada para atender aos objetivos específicos traçados. Nela fizemos a conexão entre as falas coletadas, os autores pesquisados e nossa análise. Para ilustrar a atividade realizada, destacamos algumas narrativas das pessoas entrevistadas que serão identificadas pelas mesmas legendas: DIV – pessoas com diversidade funcional (PCD), TRB – profissionais que trabalham com PCD e INV – pesquisadores da área.

4.1 O panorama dos contextos de uso atuais

O Objetivo específico 1 foi “Compreender os contextos de uso atuais do público alvo a fim de identificar as suas reais necessidades;”.

A percepção de pertencimento faz parte da constituição da subjetividade e da identidade de cada um. Nas entrevistas, todos relataram um sentimento positivo independente da comunidade relatada, quer fosse de amigos, profissionais ou familiares. Isto significa que de algum modo todos se sentem parte de um grupo. O que eles relataram vem ao encontro do conceito apresentado por Ross e Silva (2013). Como afeto entende-se não apenas carinho físico, mas o respeito de ser visto como semelhante, de ter escolhas, opiniões, preferências e manter o exercício da liberdade individual. Como exemplo disso, destaco as falas “Eu sou muito família, e família para mim é todo mundo que está próximo de mim [...]” (DIV04), e “[...] agente continua na luta, eu faço parte de vários coletivos. O Coletivo PNE, como coordenadora [...] grupo de Libras, da Rural, o Cultura visual [...] grupo chamado Leferce [...]” (DIV02).

A respeito das reais necessidades das PCD, houve uma frequência maior de relatos entre os pesquisadores e profissionais. Um episódio que considero pertinente foi relatado por INV04 ao explicar sobre a importância da tecnologia para pessoas com diversidade. Ele conta o caso de seu tio que tem deficiência intelectual. Por sempre ser superprotegido pela família, muitas vezes esta supunha quais eram as suas vontades ao invés de simplesmente lhe perguntar. Como INV04 já possui uma compreensão do potencial de todos, sem discriminação, perguntou a seu tio o que gostava de receber no Natal, ele pediu um Tablet e que INV04 instalasse o Facebook. Ao indagá-lo o motivo, o tio informou que através da plataforma ele ficava a par de tudo o que acontece. INV04 descobriu que este interesse surgiu por conta da interação que seu tio tinha com sua cuidadora, com isto ela apresentou o Facebook e ele conseguiu ver fotos de pessoas que não tinha contato nem via há muitos anos. Este

exemplo transcende o autor anterior e se mescla com a afirmação de Passerino e Montardo (2007) sobre a inclusão social ser a busca para satisfazer necessidades relacionadas com a qualidade de vida.

Neste estudo não foi relatado nenhum caso de sentimentos de exclusão total, em que a pessoa não se sinta ouvida no geral. Provavelmente isto ocorreu por causa do método de seleção dos voluntários, que maioritariamente foi feito por indicação, seja por parte das orientadoras ou até mesmo por parte dos próprios voluntários. Isto possivelmente trouxe para este estudo um padrão neste quesito, porém pode mostrar que este aspeto é independente das características de cada um dos participantes da pesquisa.

Outro ponto interessante a destacar é que apesar de um dos requisitos para participar neste estudo fosse ser um utilizador de tecnologias, algumas pessoas não se sentiam à vontade em utilizá-las e também tinham receio (principalmente por conta da Covid-19) de que a tecnologia substituisse a interação presencial. Estas deixaram claro que usam da tecnologia para satisfazer necessidades específicas, mas que não gostariam de que fosse o novo e principal meio de interação entre as pessoas, apesar de que no momento ainda preferiam esta opção a fim de se protegerem e aos outros da disseminação do vírus.

Dos seis participantes com diversidade, quatro não apresentaram esta percepção de problemas que tem para resolver ou direitos que ainda os faltam, mas os outros dois tiveram esta consciência e relataram certos problemas (principalmente com relação a organizações governamentais). Isto aponta que os pesquisadores e profissionais, estão em contato e almejam dar uma qualidade de vida melhor para estas pessoas.

Vale destacar um dos problemas relatados por DIV02, o da gestão do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão da universidade (NAI), onde hoje demonstra um interesse de apenas “mostrar que tem pessoas com deficiência, mas não se preocupa na inserção destes” (DIV02), apesar de que este deveria ser o seu papel principal. Este relato acaba por estar alinhado e reforçar a descrição de Pase et al. (2020) ao afirmar que (algumas) das políticas públicas estão desligadas das reais necessidades das pessoas com diversidade, apesar de existirem tentativas neste sentido nas esferas do governo. Há também o outro lado, que foi descrito por TRB01 sobre a disputa entre organizações simplesmente com o intuito de ver “quem consegue mais financiamentos do governo” (TRB01), sem uma real busca na sociedade para aferir o que realmente é interessante ou necessário realizar.

Em relação à interação entre as organizações, houve um consenso unânime de que as tecnologias existentes suprem as outras formas de comunicação. Ainda nessa temática, destaca-se o incômodo de INV05 ao relatar problemas quando há a troca de representante na instituição em que trabalha, a resultar na descontinuidade da direção do plano de ação. Aproveita para alertar que uma instituição deve ser maior do que seu/sua diretor(a), assim quem assumir a direção deve se adaptar a tal e não o contrário.

4.2 O uso de soluções digitais para dar voz a PCD

O Objetivo específico 2 foi “Explorar o uso de soluções digitais (apps), visando perceber as suas limitações atuais bem como o seu potencial para dar mais voz a pessoas com diversidade funcional”.

As tecnologias digitais e os serviços prestados por elas, estão presentes e com destaque hoje em dia na sociedade. Foi possível perceber através das entrevistas que plataformas de “comunicação” ou “passatempo” podem ser usadas para que pessoas com diversidade consigam resolver problemas na sua vida, e que provavelmente seria muito mais complicado fazê-lo de outras formas ou caso a concepção das mesmas não tenha um foco no utilizador. O relato de DIV05 sobre descobrir ter direito ao suporte financeiro do SUS, no Brasil, para realizar a cirurgia do implante coclear é um exemplo disto e vai ao encontro da descrição de Vlachokyriakos et al. (2016) a respeito do potencial das plataformas digitais para fornecer espaços onde os cidadãos possam desempenhar um papel mais ativo e a tomar decisões informadas. Esta afirmação ganha mais força pelo complemento de DIV05 sobre a troca de experiências no grupo de surdos no Facebook, que lhe proporcionou realizar a cirurgia e que não a teria feito de outra maneira, “[...] estar no grupo tem encurtado caminhos. Eu fiquei sabendo dessa tecnologia pelo grupo. Me ajuda em sala de aula, me ajuda na redução dos ruídos[...]” (DIV05).

As afirmações de INV02 de que através das tecnologias as “pessoas com deficiência podem criar grupos e partilhar vão experiências” e “pessoas com deficiência podem ajudar uns aos outros a se destacar perante a sociedade” vai ao encontro do relato de Oliveira e Santos (2013), a respeito de Machado (2007), que refere que atualmente a internet se tornou um espaço público determinante que permite o fortalecimento das demandas sociais, o maior alcance de suas ações e, consequentemente, favorece o engajamento cívico das pessoas. Estas afirmações também são corroboradas pelas

narrativas de alguns representantes do grupo PCD entrevistados, incluindo a de DIV05 relatada no parágrafo anterior.

Outras falas de DIV05 apontam para a utilização de sites como fontes de informação conforme descrito por Hale et al (1999 *apud* Kang & Gearhart, 2010), como contactar pessoas do mundo inteiro, aprender outras línguas e culturas, ter acesso a outras pessoas que possuem a mesma condição e ter acesso a conhecimento de profissionais qualificados. DIV03 também se alinha ao autor supracitado no seu relato que diz utilizar o Facebook para divulgar a outras pessoas porque é eficiente mesmo com sua diversidade e isto lhe proporciona visibilidade. Podemos inferir que isto fortalece a sua percepção como cidadão de direitos e independência. Ambos os relatos também vão ao encontro da descrição de Cobigo et al. (2012) sobre a inclusão social ser quando uma pessoa é reconhecida por ter competência para realizar papéis sociais que consigam atingir as necessidades da pessoa e do grupo.

Sobre as soluções digitais, foi possível perceber que ainda há limitações atualmente. Exemplo é de quando não é utilizado, ou feito de maneira errada, a técnica do UX (User experience) onde temos o ser humano como foco. A narrativa de DIV01 aponta esta consequência. “[...] eu faço sempre por ser presencial, é presencial, por que as pessoas conseguem se comunicar melhor, na minha opinião as pessoas conseguem se comunicar melhor via presencial [...]”. E é interessante destacar que além de DIV01, integrantes em todos os grupos mostraram receio de que a tecnologia substituisse a relação presencial.

Outro aspeto diz sobre o potencial que estas tecnologias trazem para o quotidiano, como descrito por Gonçalves et. al, e ilustrado em dois relatos de DIV04. “[...] porque, eu fiquei cego há 13 anos, eu não tenho como me educar, não tenho como ler, não tenho como me desenvolver se não tiver acessibilidade. [...]” e “[...] o computador, um celular bem, bem preparado é a minha garantia de educação [...] Universidade é só a tecnologia, quem não tem um computador nem adianta entrar na universidade [...]”. Comparado com os grupos de pesquisadores e profissionais, as pessoas com diversidade funcional foram as que destacaram grandes vantagens sobre o ambiente virtual e as interações virtuais.

Portanto, entende-se que os participantes da pesquisa descreveram usos de soluções digitais, e apontaram limitações tais como: alto custo dos equipamentos e serviços, necessidade de aprimoramento quanto à acessibilidade e a falta do contato direto com as pessoas. Já como potencial: maior projeção da voz da pessoa com diversidade, rutura das distâncias geográficas, agilidade e maior

facilidade ao acesso às informações. Todos os participantes mencionaram se comunicar presencialmente e virtualmente. Porém, as pessoas com diversidade tinham uma clara preferência pela relação presencial.

4.3 Potenciar a colaboração e o empoderamento em processos de intervenção cívica

O Objetivo específico 3 foi “A longo prazo, conectar vários tipos de potenciais utilizadores (por exemplo, pessoas com diversidade funcional, as instituições que as representam e investigadores que trabalham em áreas relevantes) para fomentar a sua colaboração e empoderamento em processos de intervenção cívica. O relato de DIV05 “[...] as pessoas compartilham, dúvidas, experiências, ah está para ser aprovada tal lei, esta tal lei esta para ser votada em tal lugar [...]” serve muito bem como exemplo de participação cívica digital, conforme descrito por Olivier e Wright (2015). Outro relato ilustrativo é de DIV04, que diz “[...] para desenvolver contatos, contatos mesmo rápidos, sem ter que sair, se movimentar. Você manda um e-mail para universidade e ela te responde ali, no mesmo tempo quase real [...]”.

A análise da entrevista com DIV03 permitiu perceber que ao ser voluntário em uma rádio, este conseguiu um tempo destinado para compartilhar/narrar seus contos e seu ideais, como pode-se perceber em sua fala “[...] Eu escrevi o Dia Internacional da vida, um abaixo assinado, e consegui bastante assinaturas [...] Passei nas escolas, igrejas, faculdades, pedi nas rádios [...] Eu registrei esse projeto lá no cartório da cidade [...] aos poucos já está sendo comemorada em outras famílias [...] é no dia 15 de setembro [...]”. Isto possibilitou que pudesse “tocar os ouvintes” e “quebrar barreiras” que talvez surgissem caso estas pessoas soubessem de sua condição. Esta situação mostrou que há um empoderamento através da informação, e DIV03 conseguiu aproveitar da comunicação virtual para se relacionar com outras pessoas. Isto vai ao encontro sobre o argumento de Olivier e Wright (2015), acerca da relação de empoderamento e participação cívica.

Uma palavra que pode representar a relação do pertencimento e da tecnologia digital neste processo é “comunicação”, seja unívoca – quando o indivíduo busca empoderar-se através de informações, conhecimento etc. – ou biunívoca quando este aproveita a estrutura de comunicação para se relacionar virtualmente com outras pessoas. Ambas as situações são feitas através da tecnologia e dos ambientes virtuais como: apps (WhatsApp, Messenger), e-mails, e sites (seja por busca de conteúdo como Google ou de interação como o Facebook). O diagrama de afinidades

permitiu perceber que as pessoas com diversidade funcional destacaram mais vantagens do ambiente virtual e das interações virtuais, comparado com os pesquisadores ou profissionais. Contudo, percebemos que as soluções possíveis para os problemas apresentados foram exclusivamente descritas por pesquisadores e profissionais, o que mostra que há como melhorar e que estes dois grupos estão bem atentos a estas questões.

Os resultados analisados nos dois objetivos anteriores somado com os resultados específicos desta temática apontam que a participação cívica ainda não é uma conquista plena. Algumas vezes a própria pessoa não tem noção de que sua ação caracteriza sua participação cívica na sociedade. Observou-se que a comunicação fruto da associação entre pertencimento e tecnologia contribuiu para o empoderamento das pessoas com diversidade funcional.

O relato de Costa (2017) a respeito de inserir utilizadores com diversidade funcional durante o planeamento de um produto pode ser exemplificado por DIV04 que apresenta com alegria as vantagens oriundas do advento da internet, somado as novas possibilidades resultantes por utilizar um leitor de telas, pois mesmo após perder a visão pôde voltar a ler artigos e livros, mas desta vez de forma digital. Também passou a ter autonomia para estudar por conta própria, assinar documentos sozinho e realizar cursos online. As entrevistas forneceram elementos para uma hipótese preliminar de que a vivência neste cenário pandémico acelerou a inserção no mundo virtual das pessoas no geral, incluindo as com diversidade. Embora exista medo de a tecnologia substituir o contacto presencial, os participantes sublinharam esta experiência como uma oportunidade para explorá-la como uma ferramenta que atende a necessidades pessoais, académicas, profissionais e socio-culturais, além das redes sociais já conhecidas. Cabe ao Design criar e avaliar as diversas técnicas visuais, funcionais e de comunicação inerentes e adequadas a favorecer a experiência de uso de qualquer nova tecnologia, mas também aprofundar modelos inclusivos de interação e comportamento humano. Além disto tem um papel de intervenção oportuno, não só no desenvolvimento de produtos e serviços que promovam uma participação cívica relevante, mas também na aplicação de processos de participação inclusiva e co-criação dessas mesmas soluções.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 Conclusões

A Participação Cívica Digital é uma área de interesse emergente, havendo já alguns exemplos de como ela se concretiza em tecnologias existentes no mercado. Uma revisão extensiva da literatura demonstrou que é preciso considerar várias questões complementares – como a democracia, formas de engajamento cívico e as necessidades das pessoas com diversidade – a fim de contribuir para a criação de ferramentas eficazes de participação cívica digital. Neste contexto, o Design tem um papel importante a desempenhar. Primeiro, o Design proporciona conhecimento já estabelecido sobre a acessibilidade a tecnologias para um público diverso e sobre como fomentar uma boa interação com as mesmas considerando critérios de Experiência de Utilizador. Design também oferece abordagens e metodologias, como o *Design Thinking* associadas a estratégias para um Design Inclusivo, que facilitam o envolvimento desses mesmo públicos diversos na co-criação de soluções que refletem os seus interesses e as suas necessidades reais.

Este estudo ampliou o meu entendimento como Designer sobre o real processo de se projetar produtos e serviços para o cidadão, tendo seus anseios e especificidades como centro para o desenvolvimento criativo. E meu amadurecimento como pesquisador fez com que eu começasse a me preocupar menos no que será feito e focar mais no que realmente necessita ser feito. Apesar de não parecer diferente, esta mudança na estrutura lógica pode fazer com que o desenvolvimento de um produto ou serviço cumpra o seu papel com uma maior eficácia, quando comparado ao de um Designer que não utilize este processo dialógico e co-criativo.

A análise dos dados obtidos no trabalho de campo resultou na identificação de sete temas principais a considerar: Características dos participantes, Vantagens, Problemas, Soluções, Interação, Pertencimento e Participação cívica, detalhados na secção 3.4. Esta pesquisa valorizou a participação cívica de todos, mostrando a relevância da percepção das pessoas com diversidade e realçando a importância de ouvir todos para a construção efetiva de uma sociedade democrática. Ainda existem barreiras a serem derrubadas e conquistas de direitos a serem alcançadas com a população de pessoas com diversidade. Isto significa que ainda existe trabalho importante a fazer, para empoderar as pessoas com diversidade em questões de participação cívica. Nesta dissertação argumenta-se a importância social e moral deste trabalho futuro. Este estudo pretende lançar o fundamento para o

desenvolvimento de ferramentas que possam facilitar a participação cívica digital de forma inclusiva e significativa para a sociedade. Abaixo, segue-se uma reflexão sobre o cumprimento dos objetivos propostos e sugerem-se algumas possíveis avenidas para dar continuidade ao trabalho aqui iniciado.

5.2 Cumprimento dos objetivos

O objetivo geral deste trabalho foi contribuir para o empoderamento a pessoas com diversidade funcional através da exploração do conceito de Participação Cívica Digital. Este é um objetivo tão ambicioso que não poderia ser integralmente cumprido neste trabalho. Trata-se de um princípio orientador que poderá certamente guiar a realização de trabalhos futuros. Porém, argumenta-se o cumprimento dos objetivos específicos, discutidos abaixo, avança algum conhecimento na procura de alcançar este objetivo geral.

Compreender os contextos de uso atuais do público alvo a fim de identificar as suas reais necessidades

O desenho desta investigação criou um contacto próximo com o público alvo e permitiu uma compreensão eficaz sobre a interpretação individual dos participantes a respeito da inclusão na sociedade e principalmente o que as pessoas com diversidade tem a dizer sobre o assunto. Os profissionais e pesquisadores da área integraram este momento para complementar esta pesquisa com o conhecimento específico de estudiosos da área. Para entendermos o pensamento teórico atual a respeito da inclusão social foi estruturada uma revisão teórica aprofundada na secção 2.1. Alguns resultados do trabalho de campo particularmente relevantes a este objetivo foram descritos nas secções 3.4.1 e 3.4.6.

A pergunta sobre como as pessoas interagem dentro da comunidade se desdobrou mais do que o esperado. Estes resultados foram descritos na secção 3.4.5. Curiosamente um tipo de relato repetido por diversos participantes foi a influência da COVID-19 nas interações - este está descrito na secção 3.4.5.3. As implicações destes resultados foram discutidos no capítulo 4.1.

Explorar o uso de soluções digitais (apps), visando perceber as suas limitações atuais bem como o seu potencial para dar mais voz a pessoas com diversidade funcional.

Nas secções 1.1.2 e 2.3.4, apresentam-se alguns exemplos de soluções específicas de participação cívica digital existentes no mercado. No trabalho de campo optou-se por ter uma perspectiva mais abrangente focada em entender o panorama da adoção de tecnologia no momento,

como as pessoas com diversidade funcional se aproveitam destas, e se estas estão alinhadas com as reais necessidades do público alvo. Os outros dois grupos de participantes também estruturaram esta etapa, pois puderam complementar os dados obtidos das pessoas com diversidade. O entendimento teórico a respeito das tecnologias e sua relação com a forma de como devem ser projetadas, está presente nas secções 2.1.4 e 2.2. Para compreender o estado da arte sobre a Participação Cívica, remete-se para as secções 1.1.2 e 2.3. Os resultados obtidos mais relevantes a este objetivo foram descritos nas secções 3.4.2, 3.4.3 e 3.4.4. Na secção 4.2, em particular, discutem-se as implicações destes resultados para este objetivo.

A longo prazo, conectar vários tipos de potenciais utilizadores (por exemplo, pessoas com diversidade funcional, as instituições que as representam e investigadores que trabalham em áreas relevantes) para fomentar a sua colaboração e empoderamento em processos de intervenção cívica.

Considera-se que este trabalho deu um primeiro passo no sentido de alcançar este objetivo. O trabalho de campo, e em particular o método de recolha de dados descrito em pormenor em 3.2, constitui uma forma de aproximação entre a academia e os demais grupos estudados nesta pesquisa. Através do trabalho de campo auscultaram-se as necessidades e os interesses de pessoas com diversidade, bem como de profissionais e de investigadores nesta área. Em 4.3, refletiu-se sobre as oportunidades identificadas para potenciar colaboração entre este tipo de atores a longo prazo, com enfoque especial na tecnologia. Acima de tudo, este trabalho estabeleceu tratar-se de uma área de intervenção desejável e oportuna, deixando sugestões de direções para avançar trabalhos futuros.

5.3 Limitações

Este projeto apresentou duas principais limitações, que constituem uma base para o início de estudos futuros. A primeira foi o tamanho relativamente pequeno da amostra de entrevistados. Porém, serviu bem para o propósito desta investigação pois é um estudo exploratório. Esta característica acabou por gerar pouca variação na representatividade de diversidade funcional presente no grupo. Por um lado, isto deixa uma brecha para a necessidade futura de uma exploração de maior abrangência, incluindo por exemplo pessoas surdas ou com alterações do espectro de autismo, entre outras. Por outro lado, há também a oportunidade de explorar o tema de forma mais aprofundada com um grupo de pessoas que partilham a mesma característica de diversidade funcional.

Houve também uma falta de entrevistas com pessoas mais velhas, acima dos 65 anos. Apesar de não apresentarem, necessariamente, alguma deficiência ou incapacidade, este grupo pode apresentar alguma diversidade e trazer desafios adicionais para o estudo, principalmente em relação à inclusão social e ao uso de tecnologia no cotidiano.

5.4 Recomendações para trabalho futuro

Para ilustrar as possibilidades de desenvolvimentos futuros desta pesquisa, recorre-se novamente ao modelo de Design Centrado no Humano apresentada na Figura 9.

A etapa 2, propõe-se o refinamento dos dados coletados neste estudo, se possível com os mesmos voluntários, em busca de analisar quais dos problemas mencionados são os de maior relevância (onde haja uma emergência em serem sanados), qual a ou as soluções propostas que reúne maior consenso entre as pessoas, e se os relatos de lacunas nas formas de participação cívica são corroborados por todo o grupo, para assim serem aprofundadas e desenvolvidas soluções adequadas.

Na etapa 3 é proposto que se replique estes dados refinados em uma pesquisa breve, mas importante, em um estudo quantitativo. Para abranger um número maior e mais diverso de pessoas com diversidade, e também dos grupos de apoio (investigadores e profissionais). Esta investigação quantitativa trará uma ideia abrangente e estruturada para que se passe à próxima fase.

Na etapa 4 é realizada a criação de um serviço/plataforma digital online, uma app (com acesso via Telemóvel e PC) que atenda as demandas encontradas nas duas etapas anteriores. É importante lembrar da co-criação juntamente com o público-alvo durante esta etapa.

A etapa 5 servirá para testar a app (serviço) qualitativamente, num primeiro momento e quantitativamente a posteriori. Caso hajam alguns ajustes, recomenda-se retornar para a Etapa 2, 3 ou 4, até que estes estejam o mais refinado possível.

A etapa 6 significará o lançamento deste serviço/plataforma a população.

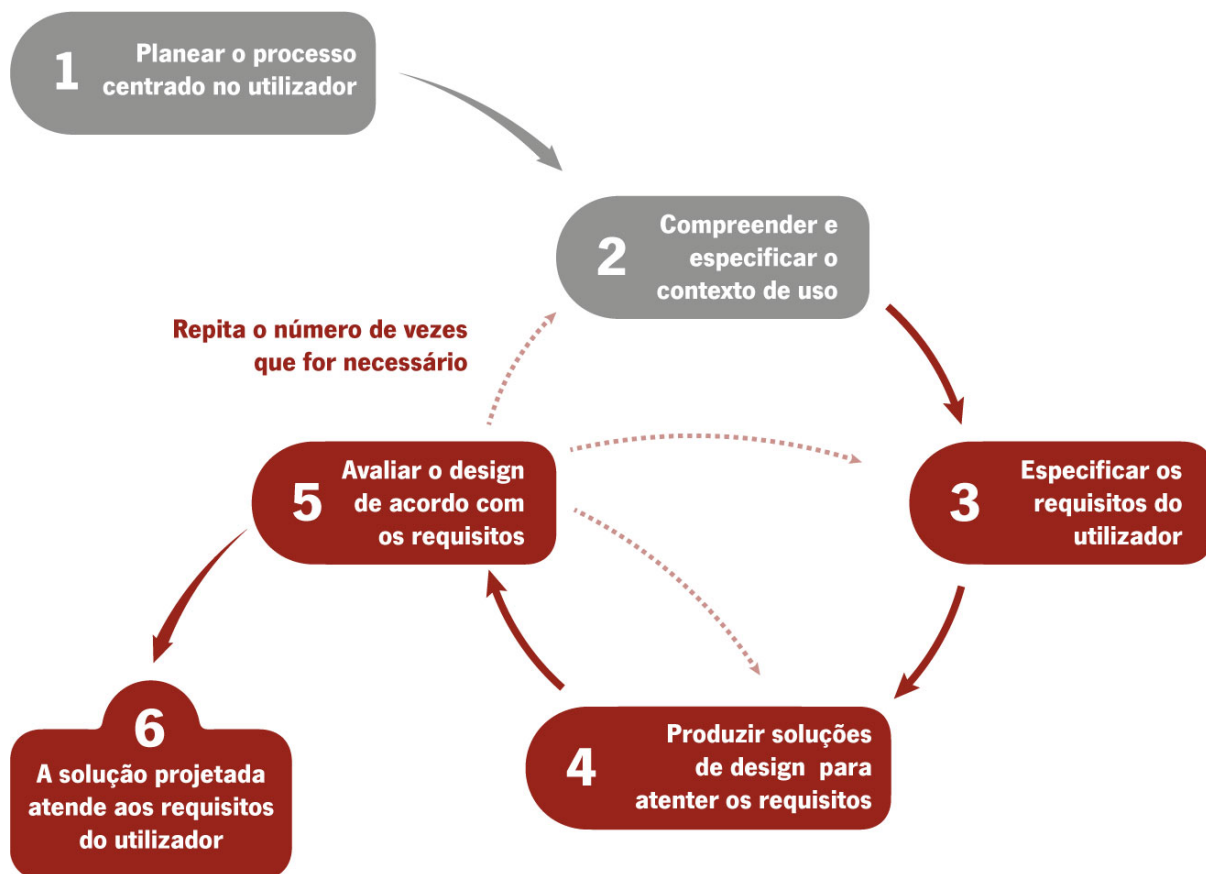


Figura 11 - Trabalho futuro ilustrado com base no modelo de Design Centrado no Utilizador (ISO 9241-210)

6 REFERÊNCIAS

- Adikari, S., McDonald, C., & Campbell, J. (2013). Reframed Contexts: Design Thinking for Agile User Experience Design. Em A. Marcus (Ed.), *Design, User Experience, and Usability. Design Philosophy, Methods, and Tools* (Vol. 8012, pp. 3–12). Springer Berlin Heidelberg.
https://doi.org/10.1007/978-3-642-39229-0_1
- Adler, R. P., & Goggin, J. (2005). What Do We Mean By “Civic Engagement”? *Journal of Transformative Education*, 3(3), 236–253. <https://doi.org/10.1177/1541344605276792>
- AMA. (2020). *Acessibilidade Digital Governo Portugues*. Acessibilidade.gov.pt.
<http://www.acessibilidade.gov.pt/>
- APAE, (sem data). *A história das Apaes*. APAE.
- Arenhardt, D. L., Franchi, T. S., Costa, V. M. F., & Grohmann, M. Z. (2017). Acessibilidade digital: Uma análise em portais de Instituições Federais de Educação do Brasil. *education policy analysis archives*, 25, 33. <https://doi.org/10.14507/epaa.25.2639>
- Balaam, M., Comber, R., Jenkins, E., Sutton, S., & Garbett, A. (2015). FeedFinder: A location-mapping mobile application for breastfeeding women. *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1709–1718.
<https://doi.org/10.1145/2702123.2702328>
- Bartindale, T. (2014, Outubro). *Tom Bartindale » Bootlegger*.
<http://tom.bartindale.com/research/bootlegger/>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Cavender, A. C., & Bigham, J. P. (2011). Toward web accessibility for older users. *Universal Access in the Information Society*, 10(4), 357–358. <https://doi.org/10.1007/s10209-011-0219-y>
- CE. (2010). *Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: Compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A52010DC0636>
- Clarkson, P. J., Coleman, R., & Coleman, R. (2013). History of Inclusive Design in the UK. *Applied Ergonomics*, 46, 235–247.

- Cobigo, V., Ouellette-Kuntz, H., Lysaght, R., & Martin, L. (2012). Shifting our conceptualization of social inclusion. *Stigma Research and Action*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.5463/sra.v1i3.45>
- Colab. (sem data). *Colab—Fazer a cidade melhor está na sua mão*. Obtido 5 de Fevereiro de 2020, de <https://www.colab.re/>
- Decreto-Lei n.º 43/76 do Ministério da Defesa Nacional. (1976, Janeiro 20). *Decreto-Lei 43/76—Jan. 1976*. Diário da República Eletrónico. <https://dre.pt/pesquisa/-/search/506028/details/maximized>
- Decreto-Lei n.º 83/2018 da Presidência do Conselho de Ministros. (2018, Outubro 19). *Decreto-Lei 83/2018*. Diário da República Eletrónico. <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/116734769/details/maximized>
- Dunne, D., & Martin, R. (2006). Design Thinking and How It Will Change Management Education: An Interview and Discussion. *Academy of Management Learning & Education*, 5(4), 512–523. <https://doi.org/10.5465/amle.2006.23473212>
- Estatuto da Pessoa com Deficiência Lei n.º 83/2018 do Congresso Nacional. (2015, Julho 6). *Lei Nº 13.146*. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm
- Fuentes, F. C. dos S. (2016). *Cidades para Quem? Notas sobre o direito à cidade e a (in)acessibilidade das pessoas com deficiência* [Dissertação, Universidade Federal de Santa Catarina. Centro Socioeconômico. Serviço Social.]. <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/175293>
- Gomes, W. (2019). *A democracia no mundo digital: História, problemas e temas*. Edições Sesc.
- Gonçalves, R., Pereira, J., Martins, J., Branco, F., & Peixoto, C. (2015). *AcessWeb – Uma Perspetiva Sobre a Acessibilidade Web em Portugal*. 16.
- Harutyunyan, N., & Riehle, D. (2019). *User Experience Design in Software Product Lines*. 10.
- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience—A research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91–97. <https://doi.org/10.1080/01449290500330331>
- INE. (2003). *Instituto Nacional de Estatística, Censos 2001*. Instituto Nacional de Estatística. https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_estudo_det&menuBOUI=13707294&contexto=es&ESTUDOSest_boui=106259&ESTUDOSmodo=2&selTab=tab1

- INE. (2015). *População residente com deficiência segundo os Censos total e por tipo de deficiência e sexo (2001)*. Instituto Nacional de Estatística.
[https://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+com+defici%C3%Aancia+segundo+os+Censos+total+e+por+tipo+de+defici%C3%Aancia+e+sexo+\(2001\)-1243](https://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+com+defici%C3%Aancia+segundo+os+Censos+total+e+por+tipo+de+defici%C3%Aancia+e+sexo+(2001)-1243)
- ISO 9241-210. (2019). *ISO 9241-210:2019, Ergonomics of human-system interaction—Part 210: Human-centred design for interactive systems*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-2:v1:en>
- Kang, S., & Gearhart, S. (2010). E-Government and Civic Engagement: How is Citizens' Use of City Web Sites Related with Civic Involvement and Political Behaviors? *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 54, 443–462. <https://doi.org/10.1080/08838151.2010.498847>
- Lei Orgânica da Assistência Social n.º 83/2018 do Congresso Nacional. (1993, Dezembro 7). *Lei Nº 8.742*. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm
- Mano, R. F., Silva, J. O. da, & Abreu, N. R. de. (2015). *Identidade e Pertencimento do Consumidor com Deficiência na Cidade de João Pessoa/PB*.
<http://sistema.semead.com.br/18semead/resultado/trabalhosPDF/681.pdf>
- Martini, R. (2005). Inclusão Digital & Inclusão Social. *Inclusão Social*, 1(1).
<http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1501>
- Mendes, C. M. (2009). *A PESQUISA ON-LINE: potencialidades da pesquisa qualitativa no ambiente virtual*. 9.
- Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. (2009, Outubro 12). *Decreto-Lei 290/2009*. Diário da República Eletrónico. <https://dre.pt/pesquisa/-/search/491685/details/maximized>
- Naylor, Z. (2019, Setembro 30). *How to create an affinity diagram for UX Research*. Medium.
<https://medium.com/@zacknaylor/how-to-create-an-affinity-diagram-for-ux-research-cdc08489952d>
- Neno, M. (2011, Setembro 19). Aplicativo permite enviar reclamações em tempo real para Prefeitura do Rio. *Rio de Janeiro*. <http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2011/09/aplicativo-permite-enviar-reclamacoes-em-tempo-real-para-prefeitura-do-rio.html>

- Neves-Silva, P., Prais, F. G., & Silveira, A. M. (2015). Inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho em Belo Horizonte, Brasil: Cenário e perspectiva. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20(8), 2549–2558. <https://doi.org/10.1590/1413-81232015208.17802014>
- Newell, A. F., & Gregor, P. (2000). «*User Sensitive Inclusive Design*»—*In search of a new paradigm*.
- Nicolle, C., & Abascal, J. (2001). *Inclusive Design Guidelines for HCI*.
- Oliveira, A. S. C. de & Ricardo Triska. (2019). A atuação do design na gestão pública: Relações desafios e oportunidades. *Revista Triades*, 8(1), Article 1.
<https://triades.emnuvens.com.br/triades/article/view/179>
- Oliveira, R. G. de, & Santos, L. de F. P. (2013). Internet como alternativa para o engajamento cívico—Reflexões sobre o caso das ONGs. *Revista Interamericana de Comunicação Midiática*, 14.
<https://doi.org/10.5902/217549773720>
- Olivier, P., & Wright, P. (2015). Digital Civics: Taking a Local Turn. *interactions*, 22(4), 61–63.
<https://doi.org/10.1145/2776885>
- Oxoby, R. (2009). Understanding social inclusion, social cohesion, and social capital. *International Journal of Social Economics*, 36(12), 1133–1152.
<https://doi.org/10.1108/03068290910996963>
- Pase, A. P. D. P., Santos, C. H. A. O. dos, Moura, D. V., Borges, M. L., & Parada, M. M. (2020). O bem-estar social e as políticas públicas destinadas à inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho no Brasil e em Portugal. *Campos Neutrais - Revista Latino-Americana de Relações Internacionais*, 2(1).
- Passerino, L. M., & Montardo, S. P. (2007). *Inclusão social via acessibilidade digital: Proposta de inclusão digital para Pessoas com Necessidades Especiais / E-Compós*. <https://www.e-compos.org.br/e-compos/article/view/144>
- Persson, H., Åhman, H., Yngling, A., & Gulliksen, J. (2014). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: Different concepts—one goal? On the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*, 14. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z>

- PORDATA. (2020). *PORDATA - População residente: Média anual*. pordata.pt.
<https://www.pordata.pt/Europa/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+m%C3%A9dia+anual-1951>
- Preiser, W. F. E., & Smith, K. H. (2011). *Universal design handbook*. McGraw-Hill.
<http://www.dawsonera.com/depp/reader/protected/external/AbstractView/S9780071629225>
- Ross, P. R., & Silva, P. V. T. da. (2013). O senso de pertencimento de deficientes visuais em relação aos pisos táteis. *O senso de pertencimento de deficientes visuais em relação aos pisos táteis*, 8(1), 161–179. <https://doi.org/10.21723/riaee.v8i1.6481>
- Russell J. Dalton, Doh Chull Shin, & Jou, W. (2007). Understanding Democracy: Data from Unlikely Places. *Understanding Democracy: Data from Unlikely Places*, 18, 16.
- Sabbatini, R. M. E. (2007). Plataforma Moodle. *Ambiente de Ensino e Aprendizagem via Internet*, 7.
- Vila Nova. (2018, Abril 24). Soluções | Braga Resolve. App(licação) simples e funcional aproxima municípios e Município. *Vila Nova*. <https://vilanovaonline.pt/2018/04/24/solucoes-braga-resolve-app-simples-e-funcional-aproxima-municipes-e-municipios/>
- Vlachokyriakos, V., Crivellaro, C., Le Dantec, C. A., Gordon, E., Wright, P., & Olivier, P. (2016). Digital Civics: Citizen Empowerment With and Through Technology. *Proceedings of the 2016 CHI Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*, 1096–1099.
<https://doi.org/10.1145/2851581.2886436>
- W3C. (2020, Fevereiro 27). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2*. W3.
<https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

7 ANEXOS

7.1 Anexo 1 - Resumo alargado artigo Includit

Tipo de trabalho

Coloque um “X” na opção correta.

Artigo: X

Póster:

Relação do Design com a Participação Cívica Digital para pessoas com diversidades funcionais: Estudo exploratório

Rafael Mathias – Universidade do Minho Portugal. pg36906@alunos.uminho.pt
Paula Trigueiros – Universidade do Minho. paula.trigueiros@arquitetura.uminho.pt
Alison Burrows – Universidade do Minho. alison.burrows@arquitetura.uminho.pt

Resumo alargado

Introdução

Este projeto tem como foco a exploração do tema *Digital Civics* ou, segundo a nossa tradução, “Participação Cívica Digital”. Optou-se por utilizar este termo para evitar a ambiguidade gerada pela tradução literal de *Digital Civics*, que seria “Civismo Digital”. A Participação Cívica Digital consiste numa área emergente que busca entender como a tecnologia digital ajuda a população no suporte a modelos de “prestação de serviços, organização e capacitação dos cidadãos” (Vlachokyriakos et al., 2016, p. 1096). Traz consigo o aspeto muito importante de projetar para o cidadão e não para o consumidor, além de promover o verdadeiro empoderamento dos cidadãos (Olivier & Wright, 2015). A Participação Cívica Digital traz uma nova configuração de governo e cidadania, mais relacional do que transacional, sendo o pensamento político e a ação co-produzidos e co-proprietários através do diálogo entre experiências diferentes, valores e conhecimento (Olivier & Wright, 2015). Tendo como base o trabalho em conjunto, pode-se criar um cenário participativo no qual possam explorar o valor de um modelo alternativo de prestação de serviços, tendo assim uma alternativa para o posicionamento tradicional do governo com suas prestações de serviços público – onde os cidadãos são consumidores de serviços, o governo local produtores de informações e a tecnologia digital apenas um meio de transmissão de informações (Olivier & Wright, 2015).

Um outro aspeto importante para uma participação cívica digital plena e inclusiva prende-se necessariamente com a promoção da inclusão digital e social, uma vez que “estar incluído na sociedade é condição vital para o desenvolvimento de qualquer cidadão” (Martini, 2005, p. 22). O mundo digital tem o potencial de facilitar o acesso a informação a todas as pessoas e, em particular, pode mudar favoravelmente o quotidiano das pessoas com diversidade funcional. Por exemplo, uma plataforma digital pode fornecer espaços para que os cidadãos possam desempenhar um papel mais ativo na definição de agendas, tomar decisões sobre a prestação de serviços e sua administração, e desempenhar um papel central na tomada de provisões sustentáveis e resilientes. Sendo devidamente projetadas e acessíveis, essas plataformas têm potencial para abrir novas possibilidades e formas de interação entre as partes interessadas (cidadãos, conselhos locais, ONGs e empresas) sobretudo com base no diálogo e na necessidade dos indivíduos (Vlachokyriakos et al., 2016). Tomemos como exemplo uma app lançada pela prefeitura da cidade do Rio de Janeiro (Brasil) em 2011, o 1746. Esta app permite que os utilizadores registem problemas que encontrem na sua freguesia e enviem fotos em tempo real para solicitar a sua reparação (Neno, 2011). Esta app contém as 13 secretarias e órgãos públicos cadastrados (disque sinal; disque luz; teleburaco; disque IPTU; nota carioca; disque transporte; defesa civil; telessaúde; disque dívida ativa; teleordem; disque ordem; disque patrulha; telecomlurb) (Neno, 2011). Essa plataforma facilita a vida dos cidadãos, oferecendo uma opção de fácil acesso para reportar os problemas que encontrem na cidade, mas também para os próprios funcionários de cada setor, agilizando o processo para descobrir onde há problemas que necessitam de solução.

Hoje em dia a opção de utilizar apps é mais fácil de realizar, pois as pessoas estão em qualquer lugar e a todo momento conectados à internet, interagindo entre si e com o mundo através do espaço digital (Arenhardt et al., 2017). Estamos na era das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), em que as conexões começaram a libertar-se dos computadores domésticos e de trabalho, passando a ser móveis por meio de máquinas portáteis e de smartphones (Gomes, 2019). E com muita informação acessível apenas online, torna-se ainda mais relevante tornar acessíveis as informações publicadas na internet a todos os cidadãos, independentemente das suas limitações perceptivas, motoras ou cognitivas. As TIC são atualmente essenciais para a qualidade de vida dos cidadãos, pois elas são ferramentas únicas para fornecer um conjunto de possibilidades, que seria muito difícil atingir de outra forma (Gonçalves et al., 2015). O termo acessibilidade é muitas vezes associado a características físicas de objetos ou edifícios, mas quanto às TIC, Cavender & Bigham (2011) referem-se à criação de interfaces perceptíveis que podem ser facilmente utilizadas por pessoas com características diversas. Segundo Arenhardt et al. (2017), para atingir uma estrutura de acessibilidade, deve-se começar por reconhecer os direitos fundamentais em igualdade de condições, tentando evitar situações de discriminação que possam levar à exclusão. Apesar de nestes últimos anos terem ocorrido avanços na legislação sobre a inclusão de pessoas com deficiência, é fundamental notar que sendo importante, a edição de leis e decretos não é o suficiente para romper as barreiras da inclusão digital (Arenhardt et al., 2017).

Este artigo descreve uma investigação em curso, que pretende contribuir para o empoderamento de pessoas com diversidade funcional através da exploração do conceito de Participação Cívica Digital. Abaixo descreve-se a abordagem tomada à exploração inicial deste tema, com 16 participantes de características diversas e apresenta-se a discussão dos resultados preliminares deste trabalho.

Método

O objetivo desta investigação é promover o empoderamento e participação cívica digital de pessoas com diversidade funcional. Optou-se por uma investigação qualitativa, em que se procurou auscultar uma variedade de perspetivas através de entrevistas semi-estruturadas. Pretendemos focar-nos especificamente em três perfis de pessoas que acreditamos ser pertinentes sobre o assunto: pessoas com diversidades funcionais (PCD), profissionais que trabalham com PCD (como representantes de associações de PCD e profissionais de saúde) e investigadores da área. A seleção destes três grupos foi influenciada por uma ambição de conectar vários tipos de potenciais utilizadores (pessoas com diversidade funcional, as instituições que as representam e investigadores que trabalham em áreas relevantes) para fomentar a sua colaboração e empoderamento em processos de intervenção ou participação cívica. O recrutamento de participantes foi realizado inicialmente através de amostragem por conveniência, sendo distribuída uma folha de informação sobre o projeto através das nossas redes profissionais e sociais, e posteriormente por bola de neve, à medida que recebemos indicações de outras pessoas que poderiam ter interesse em participar na investigação.

As entrevistas foram feitas através do Skype e gravadas no mesmo, sempre com o consentimento do/a participante. Entre outras vantagens, o próprio programa disponibiliza a gravação no histórico da conversa individual durante 30 dias, possibilitando tanto ao investigador como aos/às participantes fazerem o download da sua entrevista gravada. A entrevista seguiu um modelo semi-estruturado, dividida em três partes. A primeira parte incluiu os dados demográficos e de identificação da pessoa, que serviram para caracterizar a amostra e organizar a anonimização individual dos/as participantes. A segunda parte focava em perceber se os participantes consideram ter uma “participação cívica” e, para tal, começamos por averiguar aspetos como a sua percepção de “pertencimento” relativamente a grupos sociais e de terem uma voz ativa (“sentem-se ouvidos”) perante os membros desse grupo e perante a sociedade. A terceira parte explorava o papel da tecnologia em relação às comunidades mencionadas anteriormente e sua importância para a capacitação de pessoas com diversidade funcional. O tempo previsto de duração de cada entrevista era de 30 a 60 minutos, a ser realizada de forma individual.

As entrevistas foram transcritas pelo investigador, por se tratar de um vídeo as expressões faciais dos/as entrevistados/as enriqueceram o processo de transcrição. O processo de transcrição adotado favoreceu a aproximação e a apropriação dos dados por parte do investigador principal, visto que foi possível observar detalhes verbais e não-verbais de modo repetido e detalhado, estabelecendo significados na interpretação. O registo escrito das transcrições permitiu partilhar e sustentar as inferências elaboradas.

Resultados preliminares

As entrevistas transcritas foram analisadas através de um diagrama de afinidades. Esta técnica é uma ótima maneira de compreender o utilizador, organizando tematicamente os resultados obtidos através de uma pesquisa qualitativa (Naylor, 2019). O diagrama de afinidades é uma adaptação do método de análise temática, que é uma técnica comumente usada nas ciências sociais para detectar padrões e fazer inferências empíricas a partir de dados qualitativos (Braun & Clarke, 2006). Os temas tanto podem emergir através do cruzamento dos dados coletados (temas indutivos) ou com base nos objetivos pré-determinados para a pesquisa (temas *a priori*). A vantagem particular do diagrama de afinidades é que o uso de post-its torna o processo mais visual e facilita a iteração da análise, permitindo ao investigador criar facilmente novos temas e perceber a sua importância relativa através do tamanho do aglomerado de post-its. O diagrama de afinidades é habitualmente feito com o mínimo de suporte tecnológico possível (Harboe et al., 2012), porém nesta pesquisa foi exclusivamente digital através de uma ferramenta de colaboração virtual chamada LucidChart.

Seguindo as etapas estabelecidas para uma análise por diagrama de afinidades, realizaram-se anotações em post-its (virtuais) das informações mais importantes obtidas através da leitura das entrevistas. Após reunir alguma quantidade de dados de várias entrevistas, começou-se a formar grupos de dados/post-its que representassem afinidade entre si. Estes foram sendo analisados iterativamente e separados em subgrupos quando apropriado. No final, nomeou-se cada grupo de acordo com a característica em comum e assim se gerou o nome dos temas. O uso do LucidChart permitiu a participação dos vários elementos da equipa de investigação simultaneamente durante o processo de análise, permitindo a mesma interação ao realizar o processo presencialmente. A Figura 1 representa os temas e subtemas que emergiram a partir deste processo de análise, sendo que apenas o tema “Participação Cívica” e o subtema “Comunidades” foram pré-definidos.

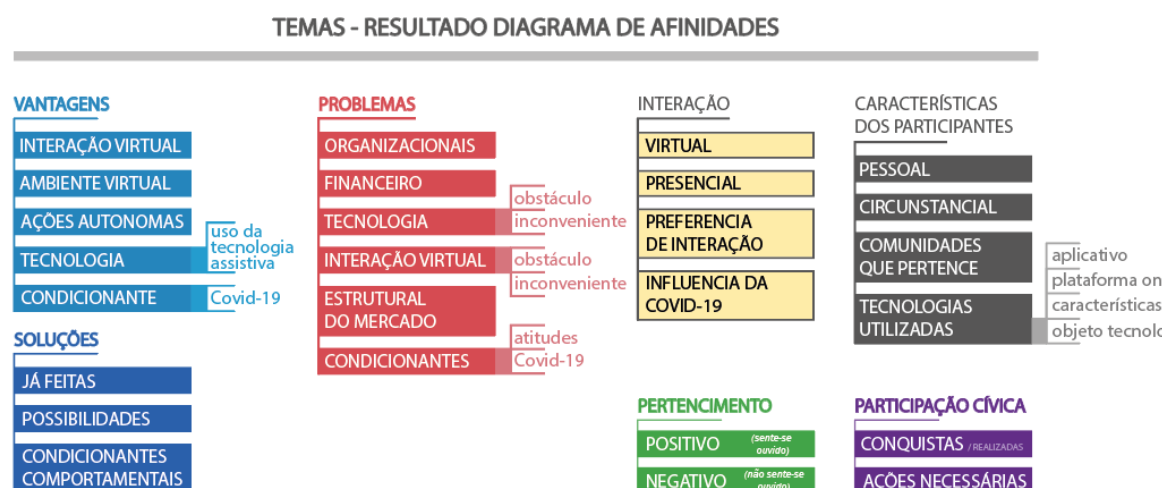


Figura 1– Temas e subtemas resultantes do diagrama de afinidades

No total, foram entrevistadas 16 pessoas. A Tabela 1 contém uma descrição dos participantes de acordo com os grupos estipulados no início da investigação. Todas as pessoas no grupo com diversidade funcional (PCD) se identificavam como tendo algum tipo de incapacidade, mas de perfil variado, tendo representantes de pessoas com Hemiparalisia cerebral, deficiência física, auditiva, intelectual e baixa visão. Os participantes mostraram ser ativos e independentes (apenas um era parcialmente independente) e todos tinham atividade profissional, incluindo professores, técnico em turismo, radialista (voluntário).

Grupos	Idade dos participantes		Considera ter alguma		Nível acadêmico	
Pessoas com diversidade funcional (Total: 6)	De 20 a 30	1	Sim	6	Básico	1
	De 30 a 40	3			Técnico	1
	De 40 a 50	2			Superior	4
	De 50 a 60	0				
Pesquisadores (Total: 5)	De 20 a 30	0	Sim	1	Básico	0
	De 30 a 40	0			Técnico	0
	De 40 a 50	3			Superior	5
	De 50 a 60	3				
Profissionais (Total: 5)	De 20 a 30	2	Sim	0	Básico	0
	De 30 a 40	1			Técnico	0
	De 40 a 50	1			Superior	5
	De 50 a 60	1				

Tabela 1- Descrição dos participantes por grupo

Até o momento se pode perceber que nenhum participante tem sentimentos de exclusão total, onde a pessoa não se sinta ouvida. Os pesquisadores e profissionais foram os que mais relataram situações a respeito da relação de pessoas com diversidade a algumas dificuldades/problemas. Dentre os participantes com diversidade, poucos tiveram esta percepção de problemas que tem para resolver ou direitos que ainda os faltam, mas alguns deles tiveram esta consciência e relataram certos problemas (principalmente com relação a organizações governamentais), isto mostrou como os pesquisadores e profissionais estão em contato e almejam dar uma qualidade de vida melhor para estas pessoas.

As pessoas com diversidade funcional, comparado com os grupos de pesquisadores e profissionais, foram o que destacaram grandes vantagens sobre o ambiente virtual e as interações virtuais. Contudo, as possíveis soluções para os problemas apresentados foram exclusivamente descritas por pesquisadores e profissionais, mostrando novamente que estes dois grupos estão atentos a estas questões. Isto demonstra também uma oportunidade para estimular PCD a refletir de forma crítica sobre as tecnologias que usam e envolvê-las no processo de design através de métodos participativos. Quanto aos modos de interação, todos os participantes mencionaram se comunicar tanto presencialmente e virtualmente. Porém, as PCD tinham uma clara preferência pela relação presencial, em detrimento das virtuais. Um destes participantes afirmou que numa interação presencial é *“mais fácil transmitir uma ideia”* (DIV01) comparado com a virtual. Entretanto, esta mesma pessoa reforçou que, por causa da pandemia de Covid-19, entende as vantagens da interação virtual e que neste momento faz sentido aproveitar estas ferramentas, como se pode observar em seu argumento *“[...] dadas a essas circunstâncias, o melhor é prevenir”*(DIV01).

Considerações sobre fazer investigação centrada no ser humano durante a pandemia de Covid-19

Estava previsto esta pesquisa ser realizada presencialmente. Porém, devido à pandemia (Covid-19) e ao período de confinamento, as entrevistas foram realizadas online usando principalmente ferramentas de vídeo-chamada como o Skype. Pode argumentar-se que isto foi uma forma de promover a inclusão, uma vez que permitiu ampliar a área geográfica de recrutamento de pessoas interessadas em participar na pesquisa. De facto, a entrevista online está a ser cada vez mais utilizada, sendo que difere da presencial pois pode ser realizada de modo síncrono ou assíncrono, requer estratégias distintas para cooptar sujeitos de pesquisa e as instruções aos participantes também são diferentes das presenciais (Flick, 2009).

A entrevista pode ser desenvolvida online (Flick, 2009; Mendes, 2009). Esta escolha tem de ser bem analisada, pois existe a possível dificuldade em encontrar participantes que tenham acesso a internet e estejam dispostos a usar as tecnologias necessárias. Verificou-se esta dificuldade com algumas pessoas contactadas neste estudo, mas não se tornou um impedimento para as entrevistas no geral. No total foram contactadas 21 pessoas; destas, 17 disponibilizaram-se e aceitaram participar. Porém, no caso de uma delas, que chegou até a assinar o consentimento informado, optou-se por não dar continuidade à sua participação pois apresentou problemas técnicos para estabelecer uma conexão estável com a internet por vários dias. Ao fim de algumas tentativas, esta compreendeu o porquê de não ser possível sua participação e aceitou deixar de ser participante.

Um ponto interessante que ocorreu durante as entrevistas foi de, em alguns casos, obter mais informação após a “entrevista formal” ser finalizada, ou seja, ao informar para o participante que não havia mais perguntas. A partir deste momento aproveitava para perguntar ao participante se gostaria

de saber mais sobre o investigador principal e a respeito de sua história. O facto de já estarem conversando há aproximadamente uma hora criou um certo à-vontade e fomentou uma conversa mais descontraída com o investigador. Na maioria dos casos, essas conversas geraram mais informações através de perguntas que emergiam organicamente, mas que agregaram as respostas das questões do guião da entrevista.

Assim como numa entrevista presencial, o investigador principal adotou uma postura personalizada com cada participante de forma a refletir a sua diversidade individual. Apesar disso, as entrevistas iniciavam-se com uma apresentação curta e rápida sobre o investigador, dando ênfase à explicação sobre a pesquisa num esforço para criar um ambiente descontraído com o/a participante. Quase sempre estas foram realizadas individualmente. Houve apenas dois casos no grupo das pessoas com diversidade funcional nos quais ocorreram interação com familiares. No primeiro foi devido à necessidade de ajuda do participante a preparar o Skype; no segundo, além da ajuda na configuração do programa, a esposa ficou atenta caso houvesse algum problema de conexão poder reconectá-lo, o que chegou a ocorrer uma vez. Por causa disto, no início da conversa, ao perguntar a respeito de algo que ele quisesse falar sobre si, hesitou por um instante; a sua esposa aproveitou para dar uma opinião e afirmou que ele se considerava um psicólogo nato. Neste momento o participante ficou com mais confiança e acabou por validar a afirmação. Esta situação acabou por criar o ambiente descontraído e mais descontraído entre o participante e o investigador, que se manteve até o encerramento da entrevista.

Reflexões a respeito do estado atual da pesquisa

Esta pesquisa valoriza a participação cívica de todos, mostra a relevância da percepção das pessoas com diversidade, e realça a importância de ouvir a todos para a construção efetiva de uma sociedade democrática. Ainda existem barreiras a serem derrubadas e conquistas de direitos a serem alcançadas para com a população de pessoas com diversidade. A análise dos dados da pesquisa ainda se encontra em curso. Posteriormente, pretendemos averiguar junto dos participantes a relativa importância das várias barreiras e oportunidades de design descobertas nesta fase, bem como as áreas cívicas de interesse na ótica de cada indivíduo. Este estudo, pretende contribuir para o desenvolvimento de ferramentas que possam facilitar a participação cívica digital de forma inclusiva e significativa para a sociedade.

As entrevistas forneceram elementos para uma hipótese preliminar de que a vivência neste cenário pandêmico acelerou a inserção no mundo virtual das pessoas no geral, incluindo as com diversidade. Embora exista medo da tecnologia substituir o contato presencial, os participantes demonstraram esta experiência como uma oportunidade para explorá-la como uma ferramenta que atenda necessidades pessoais, académicas, profissionais e socio-culturais, além das redes sociais já conhecidas.

Palavras-chave: Inclusão; Participação Cívica Digital; Tecnologia; Interação Virtual

Referências bibliográficas

- Adikari, S., McDonald, C., & Campbell, J. (2013). Reframed Contexts: Design Thinking for Agile User Experience Design. Em A. Marcus (Ed.), *Design, User Experience, and Usability. Design Philosophy, Methods, and Tools* (Vol. 8012, pp. 3–12). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-39229-0_1
- Adler, R. P., & Goggin, J. (2005). What Do We Mean By “Civic Engagement”? *Journal of Transformative Education*, 3(3), 236–253.
<https://doi.org/10.1177/1541344605276792>
- AMA. (2020). *Acessibilidade Digital Governo Portugues*. Acessibilidade.gov.pt.
<http://www.acessibilidade.gov.pt/>
- APAE, (sem data). *A história das Apaes*. APAE.
- Arenhardt, D. L., Franchi, T. S., Costa, V. M. F., & Grohmann, M. Z. (2017). Acessibilidade digital: Uma análise em portais de Instituições Federais de Educação do Brasil. *education policy analysis archives*, 25, 33.
<https://doi.org/10.14507/epaa.25.2639>
- Balaam, M., Comber, R., Jenkins, E., Sutton, S., & Garbett, A. (2015). FeedFinder: A location-mapping mobile application for breastfeeding women. *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1709–1718. <https://doi.org/10.1145/2702123.2702328>
- Bartindale, T. (2014, Outubro). *Tom Bartindale » Bootlegger*.
<http://tom.bartindale.com/research/bootlegger/>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

- Cavender, A. C., & Bigham, J. P. (2011). Toward web accessibility for older users. *Universal Access in the Information Society*, 10(4), 357–358.
<https://doi.org/10.1007/s10209-011-0219-y>
- CE. (2010). *Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: Compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A52010DC0636>
- Clarkson, P. J., Coleman, R., & Coleman, R. (2013). History of Inclusive Design in the UK. *Applied Ergonomics*, 46, 235–247.
- Cobigo, V., Ouellette-Kuntz, H., Lysaght, R., & Martin, L. (2012). Shifting our conceptualization of social inclusion. *Stigma Research and Action*, 2(2), Article 2.
<https://doi.org/10.5463/sra.v1i3.45>
- Colab. (sem data). *Colab—Fazer a cidade melhor está na sua mão*. Obtido 5 de Fevereiro de 2020, de <https://www.colab.re/>
- Decreto-Lei n.º 43/76 do Ministério da Defesa Nacional. (1976, Janeiro 20). *Decreto-Lei 43/76—Jan. 1976*. Diário da República Eletrónico. <https://dre.pt/pesquisa/-/search/506028/details/maximized>
- Decreto-Lei n.º 83/2018 da Presidência do Conselho de Ministros. (2018, Outubro 19). *Decreto-Lei 83/2018*. Diário da República Eletrónico.
<https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/116734769/details/maximized>
- Dunne, D., & Martin, R. (2006). Design Thinking and How It Will Change Management Education: An Interview and Discussion. *Academy of Management Learning & Education*, 5(4), 512–523. <https://doi.org/10.5465/amle.2006.23473212>
- Estatuto da Pessoa com Deficiência Lei n.º 83/2018 do Congresso Nacional. (2015, Julho 6). *Lei Nº 13.146*. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm

- Fuentes, F. C. dos S. (2016). *Cidades para Quem? Notas sobre o direito à cidade e a (in)acessibilidade das pessoas com deficiência* [Dissertação, Universidade Federal de Santa Catarina. Centro Socioeconômico. Serviço Social.].
<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/175293>
- Gomes, W. (2019). *A democracia no mundo digital: História, problemas e temas*. Edições Sesc.
- Gonçalves, R., Pereira, J., Martins, J., Branco, F., & Peixoto, C. (2015). *AcessWeb – Uma Perspetiva Sobre a Acessibilidade Web em Portugal*. 16.
- Harutyunyan, N., & Riehle, D. (2019). *User Experience Design in Software Product Lines*. 10.
- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience—A research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91–97.
<https://doi.org/10.1080/01449290500330331>
- INE. (2003). *Instituto Nacional de Estatística, Censos 2001*. Instituto Nacional de Estatística.
https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_estudo_de t&menuBOUI=13707294&contexto=es&ESTUDOSest_boui=106259&ESTUDOSmod=2&selTab=tab1
- INE. (2015). *População residente com deficiência segundo os Censos total e por tipo de deficiência e sexo (2001)*. Instituto Nacional de Estatística.
[https://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+com+defici%C3%A2ncia+segundo+os+Censos+total+e+por+tipo+de+defici%C3%A2ncia+e+sexo+\(2001\)-1243](https://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+com+defici%C3%A2ncia+segundo+os+Censos+total+e+por+tipo+de+defici%C3%A2ncia+e+sexo+(2001)-1243)

- ISO 9241-210. (2019). *ISO 9241-210:2019, Ergonomics of human-system interaction—Part 210: Human-centred design for interactive systems*.
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-2:v1:en>
- Kang, S., & Gearhart, S. (2010). E-Government and Civic Engagement: How is Citizens' Use of City Web Sites Related with Civic Involvement and Political Behaviors? *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 54, 443–462.
<https://doi.org/10.1080/08838151.2010.498847>
- Lei Orgânica da Assistência Social n.º 83/2018 do Congresso Nacional. (1993, Dezembro 7). *Lei Nº 8.742*. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm
- Mano, R. F., Silva, J. O. da, & Abreu, N. R. de. (2015). *Identidade e Pertencimento do Consumidor com Deficiência na Cidade de João Pessoa/PB*.
<http://sistema.semead.com.br/18semead/resultado/trabalhosPDF/681.pdf>
- Martini, R. (2005). Inclusão Digital & Inclusão Social. *Inclusão Social*, 1(1).
<http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1501>
- Mendes, C. M. (2009). *A PESQUISA ON-LINE: potencialidades da pesquisa qualitativa no ambiente virtual*. 9.
- Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. (2009, Outubro 12). *Decreto-Lei 290/2009*. Diário da República Eletrónico. <https://dre.pt/pesquisa/-/search/491685/details/maximized>
- Naylor, Z. (2019, Setembro 30). *How to create an affinity diagram for UX Research*. Medium. <https://medium.com/@zacknaylor/how-to-create-an-affinity-diagram-for-ux-research-cdc08489952d>
- Neno, M. (2011, Setembro 19). Aplicativo permite enviar reclamações em tempo real para Prefeitura do Rio. *Rio de Janeiro*. <http://g1.globo.com/rio-de->

janeiro/noticia/2011/09/aplicativo-permite-enviar-reclamacoes-em-tempo-real-para-prefeitura-do-rio.html

- Neves-Silva, P., Prais, F. G., & Silveira, A. M. (2015). Inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho em Belo Horizonte, Brasil: Cenário e perspectiva. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20(8), 2549–2558.
<https://doi.org/10.1590/1413-81232015208.17802014>
- Newell, A. F., & Gregor, P. (2000). «*User Sensitive Inclusive Design*»—*In search of a new paradigm*.
- Nicolle, C., & Abascal, J. (2001). *Inclusive Design Guidelines for HCI*.
- Oliveira, A. S. C. de & Ricardo Triska. (2019). A atuação do design na gestão pública: Relações desafios e oportunidades. *Revista Triades*, 8(1), Article 1.
<https://triades.emnuvens.com.br/triades/article/view/179>
- Oliveira, R. G. de, & Santos, L. de F. P. (2013). Internet como alternativa para o engajamento cívico—Reflexões sobre o caso das ONGs. *Revista Interamericana de Comunicação Midiática*, 14. <https://doi.org/10.5902/217549773720>
- Olivier, P., & Wright, P. (2015). Digital Civics: Taking a Local Turn. *interactions*, 22(4), 61–63. <https://doi.org/10.1145/2776885>
- Oxoby, R. (2009). Understanding social inclusion, social cohesion, and social capital. *International Journal of Social Economics*, 36(12), 1133–1152.
<https://doi.org/10.1108/03068290910996963>
- Pase, A. P. D. P., Santos, C. H. A. O. dos, Moura, D. V., Borges, M. L., & Parada, M. M. (2020). O bem-estar social e as políticas públicas destinadas à inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho no Brasil e em Portugal. *Campos Neutrais - Revista Latino-Americana de Relações Internacionais*, 2(1).

- Passerino, L. M., & Montardo, S. P. (2007). *Inclusão social via acessibilidade digital: Proposta de inclusão digital para Pessoas com Necessidades Especiais | E-Compós*. <https://www.e-compos.org.br/e-compos/article/view/144>
- Persson, H., Åhman, H., Yngling, A., & Gulliksen, J. (2014). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: Different concepts—one goal? On the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*, 14. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z>
- PORDATA. (2020). *PORDATA - População residente: Média anual*. pordata.pt. <https://www.pordata.pt/Europa/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+m%C3%A9dia+anual-1951>
- Preiser, W. F. E., & Smith, K. H. (2011). *Universal design handbook*. McGraw-Hill. <http://www.dawsonera.com/depp/reader/protected/external/AbstractView/S9780071629225>
- Ross, P. R., & Silva, P. V. T. da. (2013). O senso de pertencimento de deficientes visuais em relação aos pisos táteis. *O senso de pertencimento de deficientes visuais em relação aos pisos táteis*, 8(1), 161–179. <https://doi.org/10.21723/riace.v8i1.6481>
- Russell J. Dalton, Doh Chull Shin, & Jou, W. (2007). Understanding Democracy: Data from Unlikely Places. *Understanding Democracy: Data from Unlikely Places*, 18, 16.
- Sabbatini, R. M. E. (2007). Plataforma Moodle. *Ambiente de Ensino e Aprendizagem via Internet*, 7.
- Vila Nova. (2018, Abril 24). Soluções | Braga Resolve. App(licação) simples e funcional aproxima munícipes e Município. *Vila Nova*.

<https://vilanovaonline.pt/2018/04/24/solucoes-braga-resolve-app-simples-e-funcional-aproxima-municipes-e-municipios/>

- Vlachokyriakos, V., Crivellaro, C., Le Dantec, C. A., Gordon, E., Wright, P., & Olivier, P. (2016). Digital Civics: Citizen Empowerment With and Through Technology. *Proceedings of the 2016 CHI Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*, 1096–1099. <https://doi.org/10.1145/2851581.2886436>
- W3C. (2020, Fevereiro 27). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2*. W3. <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

7.2 Anexo 2 – Folheto informativo



UNIVERSIDADE DO MINHO
MESTRADO EM DESIGN DE PRODUTO E SERVIÇOS

Investigador: Rafael Marques de Oliveira Mathias

Orientadora: Alison Burrows

Coorientadora: Paula Trigueiros

Folha Informativa

O Design como ferramenta para Participação Cívica Digital:

Empoderamento de pessoas com diversidade funcional

Antes de decidir se deseja participar, por favor leia esta explicação sobre o propósito desta pesquisa e o que você pode esperar se participar. Se tiver alguma dúvida ou quiser mais informações antes de começar, por favor contacte-me.

Desde já obrigado pelo seu interesse em participar nesta pesquisa.

Sobre o investigador

O meu nome é Rafael Marques de Oliveira Mathias, estou a realizar um projeto de investigação no âmbito do programa de Mestrado em Design de Produto e Serviços da Universidade do Minho, sob a orientação da Dra. Alison Burrows e coorientação da Dra. Paula Trigueiros.

Qual o propósito deste projeto?

Este projeto tem como foco a exploração do tema Participação Cívica Digital. Com a sua ajuda, caso decida participar, procura-se entender o potencial da tecnologia para promover a participação cívica de pessoas com diversidade funcional junto de outros cidadãos, comunidades e instituições capazes de realizar as suas necessidades. Esta informação será utilizada para criar uma solução digital (talvez uma aplicação ou 'app') que responda a necessidades reais identificadas neste contexto, a fim de promover maior representação e inclusão social.

Os resultados deste trabalho serão integrados num projeto de investigação maior chamado RiseWise (<http://www.risewiseproject.eu/>), do qual a orientadora e coorientadora deste projeto fazem parte.

Quem pode participar?

Esta investigação procura envolver pessoas adultas (maiores de 16 anos), que apresentem pelo menos uma das seguintes características:

- **Pessoas com diversidade funcional** (com enfoque em deficiência ou incapacidade física e sensorial) que façam uso de tecnologia digital (smartphones e/ou computadores) no seu quotidiano;
- **Pessoas que façam parte de instituições que representem os interesses de pessoas com diversidade funcional** ou cujo trabalho envolve contato direto com estas pessoas;
- **Investigadores** cujo trabalho tenha um enfoque em pessoas com diversidade funcional.

Quais são os processos de investigação em que irei participar?

Esta investigação será dividida em 3 etapas, sendo que a participação em todas é encorajada, mas não obrigatória.

- **Primeira etapa:** Será uma conversa comigo (uma entrevista informal) sobre questões relacionadas com comunidades e tecnologia.
- **Segunda etapa:** haverá um ou mais pequenos encontros para colaboração com o investigador (co-criação), com a finalidade de gerar um design acessível e de fácil uso para uma plataforma digital.
- **Terceira etapa:** faremos a avaliação da plataforma digital criada, com o intuito de identificar possíveis melhorias e trabalho futuro.

Qual o tempo que tenho que dispor para participar?

Está previsto que cada uma das etapas tenha uma duração entre 40 minutos a 1 hora.

E os meus dados, poderei ser identificado(a)?

Não. Todos os dados recolhidos serão usados apenas para os fins desta investigação e somente eu (investigador) poderei identificá-lo(a). Os resultados serão sempre tratados de forma anónima; os dados recolhidos serão sujeitos a um processo de pseudonimização durante o tratamento de dados de forma a não tornar identificáveis os participantes, sendo no final do estudo a anonimização totalmente garantida. Caso queira acesso, atualização ou retificação dos seus dados pessoais, por favor faça um contacto direto (+351 913252141) ou mediante pedido escrito por email (rafamathiasrafa@gmail.com).

Posso mudar de ideia?

Sim. Após ler essas informações, cabe a você decidir se quer ou não participar. Se aceitar, será solicitado que preencha um formulário de consentimento e assine. No entanto, você pode mudar de ideia a qualquer momento, antes ou durante a investigação, sem precisar de dar algum motivo e sem que haja qualquer consequência para si.

Há algum risco ou benefício?

Não há nenhum risco previsto. As perguntas não serão invasivas, mas alguns tópicos pessoais (em particular relacionadas as suas experiências) poderão gerar desconforto. Se tal acontecer, podemos deixar de falar sobre esse assunto, adiar ou parar a investigação. Não se prevê que haja benefícios para si a curto prazo, mas estará a contribuir para a criação de uma solução digital com potencial para **melhorar a participação de pessoas com perfis variados em questões de relevância individual e/ou comunitária**. As suas experiências e opiniões são importantes para desenvolver uma solução favorável.

Obrigado pela sua atenção.

Sinta-se à vontade para entrar em contacto comigo, para responder a qualquer questão e para iniciar a sua participação caso assim pretenda.

Atenciosamente.

Rafael M. O. Mathias

Mestrando no curso Design de Produto e Serviços na Universidade do Minho

Email: rafamathiasrafa@gmail.com

Tlm: +351 913 252 141

7.3 Anexo 3 – Consentimento Informado



UNIVERSIDADE DO MINHO
MESTRADO EM DESIGN DE PRODUTO E SERVIÇOS

Investigador: Rafael Marques de Oliveira Mathias

Contacto: +351 91325 2141, rafamathiasrafa@gmail.com

Orientadora: Alison Burrows

Coorientadora: Paula Trigueiros

Consentimento informado

O Design como ferramenta para Participação Cívica Digital:

Empoderamento de pessoas com diversidade funcional

Marque as caixas caso esteja de acordo com as informações

Confirmo que li e compreendi a folha de informações do estudo. Tive a oportunidade de considerar as informações e esclarecer minhas dúvidas, sendo essas respondidas satisfatoriamente.

☐

SIM

Estou ciente de que a minha participação é voluntária e que estou livre para suspender a minha participação a qualquer momento, sem apresentar motivos.

☐

SIM

Entendo que posso interromper uma entrevista a qualquer momento, se não desejar continuar, e que todas as gravações serão apagadas e as informações fornecidas não serão incluídas no estudo, a menos que eu permita a utilização do conteúdo. Também estou ciente de que posso não responder qualquer pergunta que não queira.

☐

SIM

Entendo e permito que as informações pessoais recolhidas ao longo deste projeto sejam armazenadas com segurança e somente os investigadores citados acima terão acesso a elas.

☐

SIM

Eu permito que as entrevistas sejam gravadas em áudio, para serem analisadas apenas pelos investigadores acima mencionados. Entendo que essas informações, incluindo citações, podem ser usadas em futuras publicações ou apresentações da equipa de pesquisa, mas que não serei identificado(a).

☐

SIM

Estou de acordo em ser contactado(a) para confirmar meu interesse em participar nas etapas posteriores do estudo (2a e 3a etapas).

☐

SIM

Data: | / | /20 |

Nome do participante

| |

Investigador

Assinatura

Assinatura

Página 111 de 1

O Design como ferramenta para Participação Cívica Digital: Empoderamento de pessoas com diversidade funcional. 05-03-2020

Guião de entrevistas

Janeiro 2020

1 Apresentação da(o) participante

Nome:

Idade:

Ocupação:

Incapacidade:

Qualquer outra informação:

2 Comunidades a que pertence

Pense nas comunidades das quais você faz parte (por exemplo, organizações profissionais, grupos comunitários, comunidades religiosas, grupos de pessoas com deficiência) e responda às seguintes perguntas.

2.1 Identifique uma comunidade da qual você faz parte (Comunidade 1):

2.1.1 Os membros desta comunidade interagem entre si?

Sim? Como?

Não? Porquê?

2.1.2 Como membro desta comunidade, sente-se ouvida(o)?

Sim/Não?

Porquê?

2.1.3 Esta comunidade interage com outras organizações capazes de concretizar / materializar as suas vontades?

Sim? Como?

Não? Porquê?

2.1.4 O que acha que se poderia fazer para fomentar o diálogo entre a comunidade e as organizações relevantes?

2.2 Identifique uma comunidade da qual você faz parte (Comunidade 2):

2.2.1 Os membros desta comunidade interagem entre si?

Sim? Como?

Não? Porquê?

2.2.2 Como membro desta comunidade, sente-se ouvida(o)?

Sim/Não?

Porquê?

2.2.3 Esta comunidade interage com outras organizações capazes de concretizar / materializar as suas vontades?

Sim? Como?

Não? Porquê?

2.2.4 O que acha que se poderia fazer para fomentar o diálogo entre a comunidade e as organizações relevantes?

3 O Papel da tecnologia

3.1 Qual o papel da tecnologia no processo de interação entre os membros da comunidade entre si e com a(s) organização(ões)?

Qual? Para que fins? Em que situações? (exemplos)

Quem usa/não usa? Porquê?

Que vantagens?

Que inconvenientes/obstáculos?

3.2 Como é que a tecnologia poderia melhorar essa interação?

3.3 Como pessoas com deficiência e/ou mulher, como vê o contributo das tecnologias na promoção da capacitação para a participação civil?

Obrigado.

7.5 Anexo 5 – Diagrama de Afinidades

